



ras

PUUR VOOR  
DE SCHOONMAAK

# In wat voor land willen wij schoonmaken?

16 november - Nieuwegein

## Programma

Tijd	Onderdeel	Spreeker(s)
13.00-13.10	Welkom	Arjella van Scheppingen, dagvoorzitter
13.10-13.40	Zienswijze 1: In wat voor land willen wij werken?	Hans Borstlap, voorzitter commissie Regulering van werk
13.40-14.10	Rondetafel 1	
14.10-14.40	Zienswijze 2: De maatschappelijke impact van veranderend (schoonmaak)werk	Martin Olsthoorn, programmaleider participatie, talentontwikkeling en kansengelijkheid
14.45-15.15	PAUZE	
15.15-15.45	Zienswijze 3: Werken aan een sociaal veilig werkklimaat	Inge te Brake, voorzitter landelijke vereniging voor vertrouwenspersonen
15.45-16.15	Rondetafel 2	
16.15-16.30	Quiz en afsluiting	Arjella van Scheppingen





**Mentimeter**

# In wat voor land willen wij werken?

Hans Borstlap



ras

PUUR VOOR  
DE SCHOONMAAK

## ***Rondetafel 1***



### Deelnemers:

Hans Borstlap

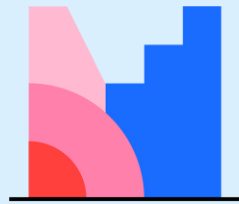
Jan Kampherbeek

Anajah Quentin

Monique Odijk

Conny Dieleman

Rob Westerlaken



**Mentimeter**





ras

PUUR VOOR  
DE SCHOONMAAK

# De maatschappelijke impact van veranderend (schoonmaak)werk

Martin Olsthoorn

## **In welk land willen wij schoonmaken?**

**Elk antwoord zou op zijn minst rekening moeten houden met de centrale plek van werk in het leven van veel mensen, en dus het belang van kwaliteitsvol werk.**

**Kwaliteitsvol werk gaat namelijk niet alleen over werk, maar werkt door in alle facetten van het leven van mensen.**

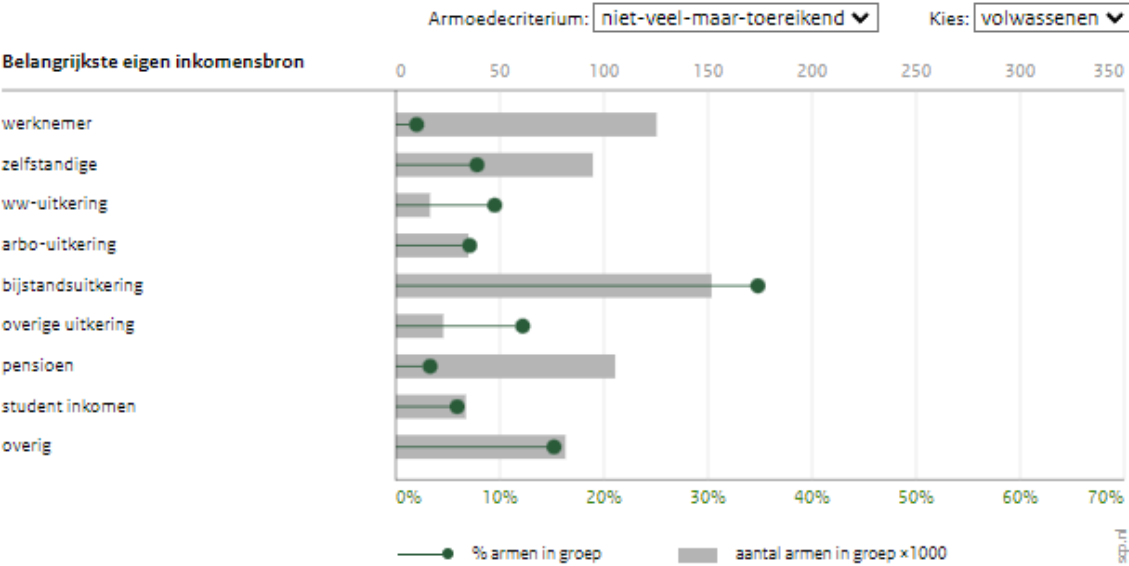
### **Kwaliteitsvol werk (o.a.)...**

- **Draagt bij aan bestaanszekerheid.**
- **Biedt zeggenschap over het combineren van werk en privé.**
- **Laat mensen betekenis ervaren in hun werk.**

# Bestaanszekerheid

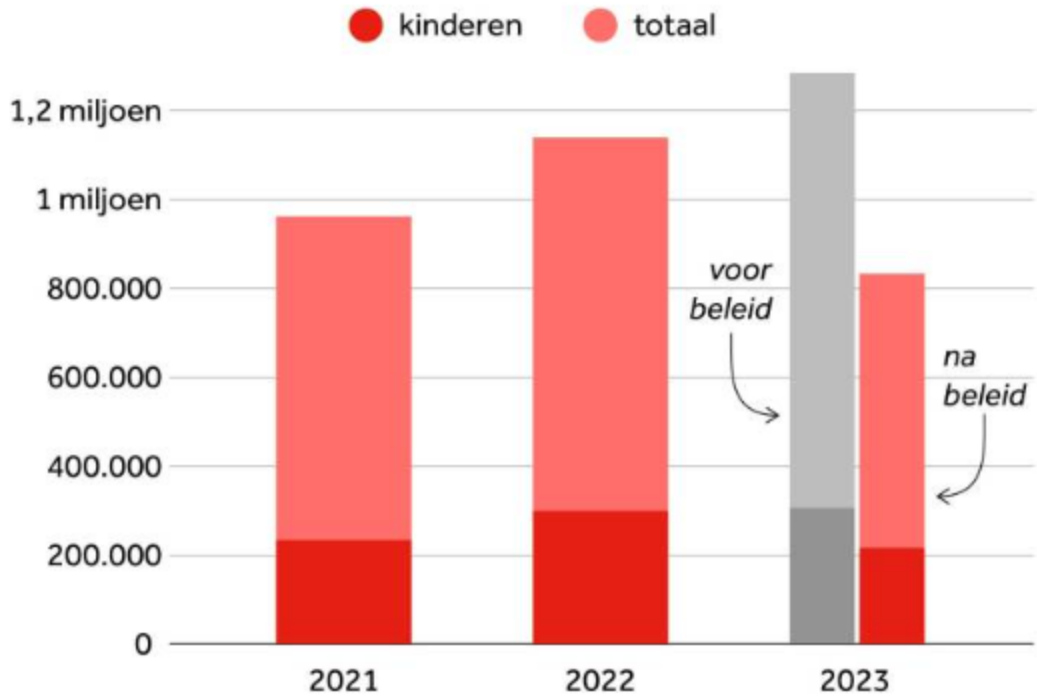
- Het is niet makkelijk rondkomen van een relatief laag inkomen, en de situatie is onzeker.

**Figuur 1** Bijstandsgerechtigden grootste kans op armoede



Bron: CBS (Integrale Inkomens- en Vermogensstatistiek '17), SCP-bewerking

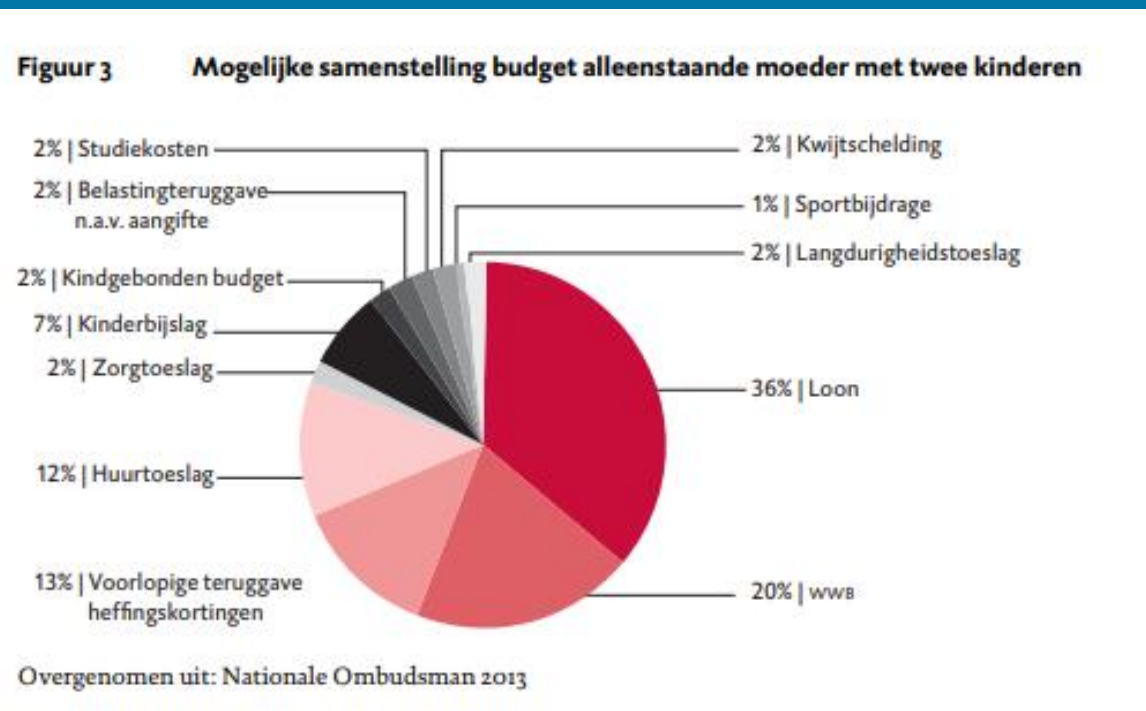
## Minder mensen onder armoedegrens



bron: CPB

"Deze ouder [= hypothetische alleenstaande ouder met twee kinderen, red] ontvangt **twalf inkomens-elementen**, afkomstig van **acht instanties**. Daarvoor moeten **achttien (digitale) formulieren per jaar** worden ingevuld en ontvangt het gezin **tachtig betalingen per jaar**."

"Het [onderzoeksbureau Deloitte] telde in het voorjaar 2014 in totaal **27 verschillende inkomensregelingen** waarop een huishouden in potentie aanspraak kan maken. Bij de berekening van waarop iemand volgens die regelingen recht heeft, worden in totaal **zeven verschillende definities voor inkomen en vermogen** gehanteerd."



## Bestaanszekerheid

Mensen met weinig geld hebben niet zelden ook weinig van veel andere dingen. Ze...

- ...hebben vaak een klein en/of flexibel contract.
- ...hebben vaak een ongezonde(re), kleine, relatief dure woning.
- ...kennen minder mensen die hen kunnen helpen.
- ...ervaren meer mentale problemen.
- ...etc

Tabel 10.1

De zes groepen, naar onderliggende indicatoren, bevolking van 18 jaar en ouder, 2014  
(in rangordes)

	gevestigde bovenlaag	jongere kansrijken	werkende middengroep	comfortabel gepensio- neerden	onzekere werkenden	precariaat
Onderwijs	1	2	3	5	4	6
Inkomen	1	4	2	3	6	5
Relatie arbeidsmarkt	3	2	1	5	4	6
Vrij vermogen	1	5	3	2	6	4
Woningvermogen	2	5	3	1	6	4
Fysiek	2	1	3	5	4	6
Esthetisch	2	1	4	3	6	5
Mentaal	1	3	4	2	6	5
BMI	2	1	3	4	5	6
Aantal contacten	1	5	2	4	3	6
Persoonlijke zaken bespreken	2	1	3	4	5	6
Instrumenteel netwerk	1	2	5	3	4	6
Leefstijl	1	2	4	3	5	6
Digitale vaardigheden	3	1	2	5	4	6
Engels	2	1	3	5	4	6

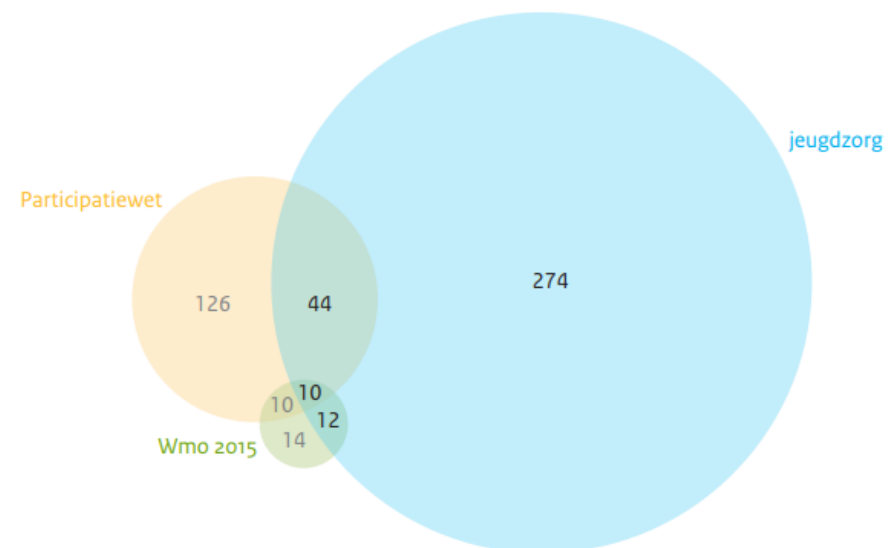
Bron: SCP (ViN'14)

## Bestaanszekerheid

... En hebben daardoor vaak met nog meer dan alleen inkomensregelingen te maken.

Figuur 3.1

Gebruik sociaaldomeinvoorzieningen, huishoudens met kinderen t/m 18 jaar oud, 2017 (aantal huishoudens x 1000)



scp.nl

Bron: CBS (SCP-stapelingsbestand 2017) SCP-bewerking

Tabel 5.2

Aanwezigheid van langdurige aandoeningen, ouders van gebruikers van jeugdzorg en vergelijkingsgroepen, 2015-2017 (in procenten)

	fysieke en psychische beperkingen (ook)			
	geen	alleen fysieke beperking	psychische beperking	verstandelijke beperking
niet-gebruikers	83	12	6	1
alleen jeugdzorg	78	13	9	1
jeugdzorg en Participatiewet <sup>a</sup>	54	22	25	9
Jeugdzorg en Wmo2015	45	23	32	15
Participatiewet en Wmo 2015 (geen jeugdzorg)	52	22	26	7

a Inclusief jeugdzorg en Participatiewet en Wmo 2015.

Bron: SCP (SDI'15-'17)



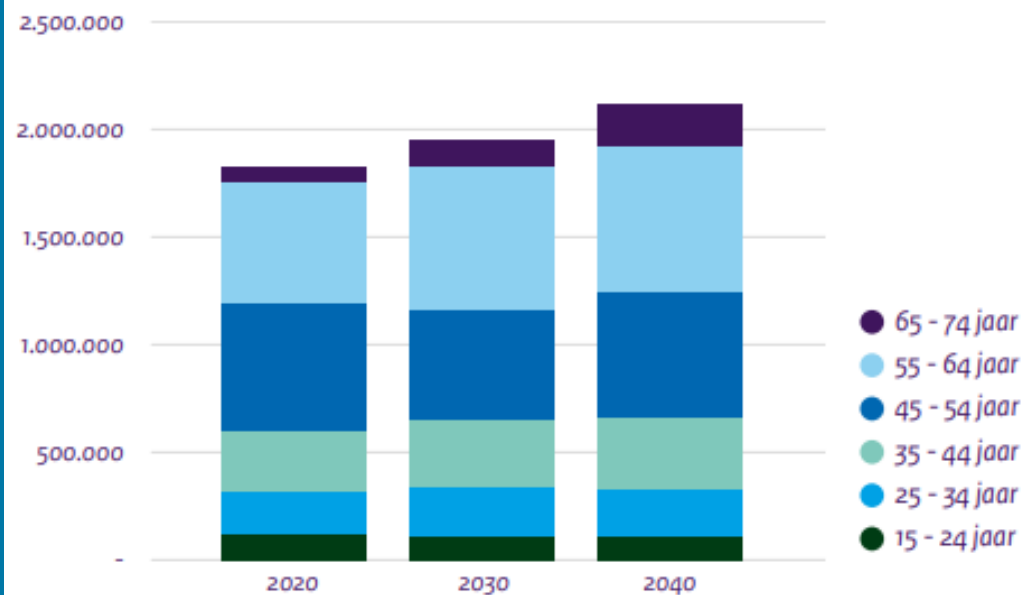
**-Mensen met een laag inkomen hebben vaak beperkte buffers.**

**-Ook lopen zij meer dan gemiddeld risico's op het gebied van wonen, gezondheid, werk, etc.**

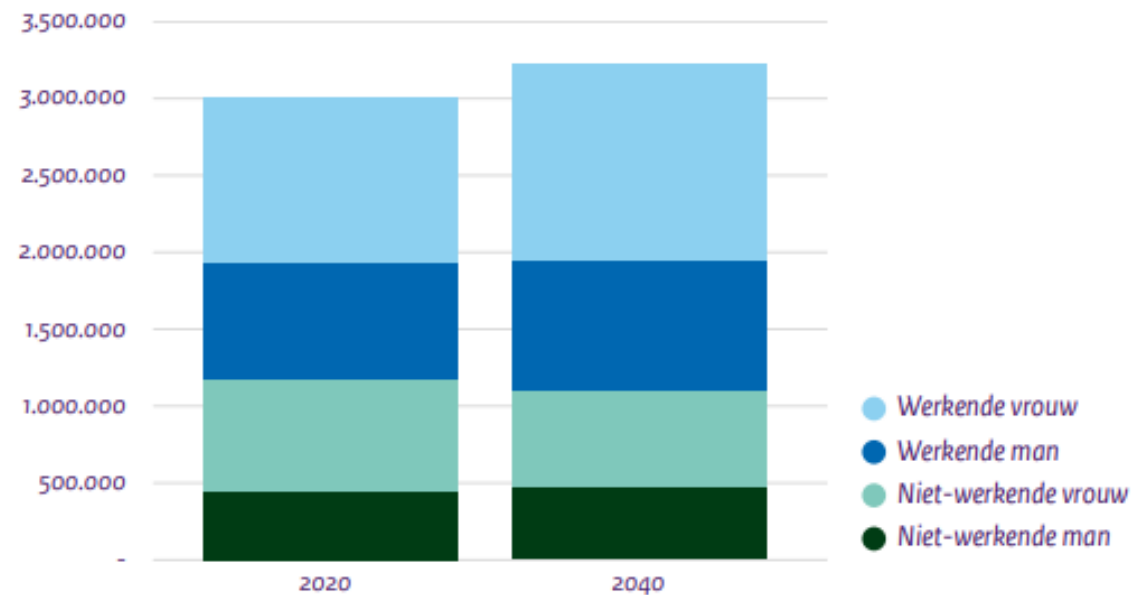
**-Tegelijkertijd moeten ze een woud van regelingen te navigeren, met grote gevolgen als dat mis gaat.**

Mensen combineren meerdere rollen, en zullen dat in de toekomst vaker en intensiever doen.

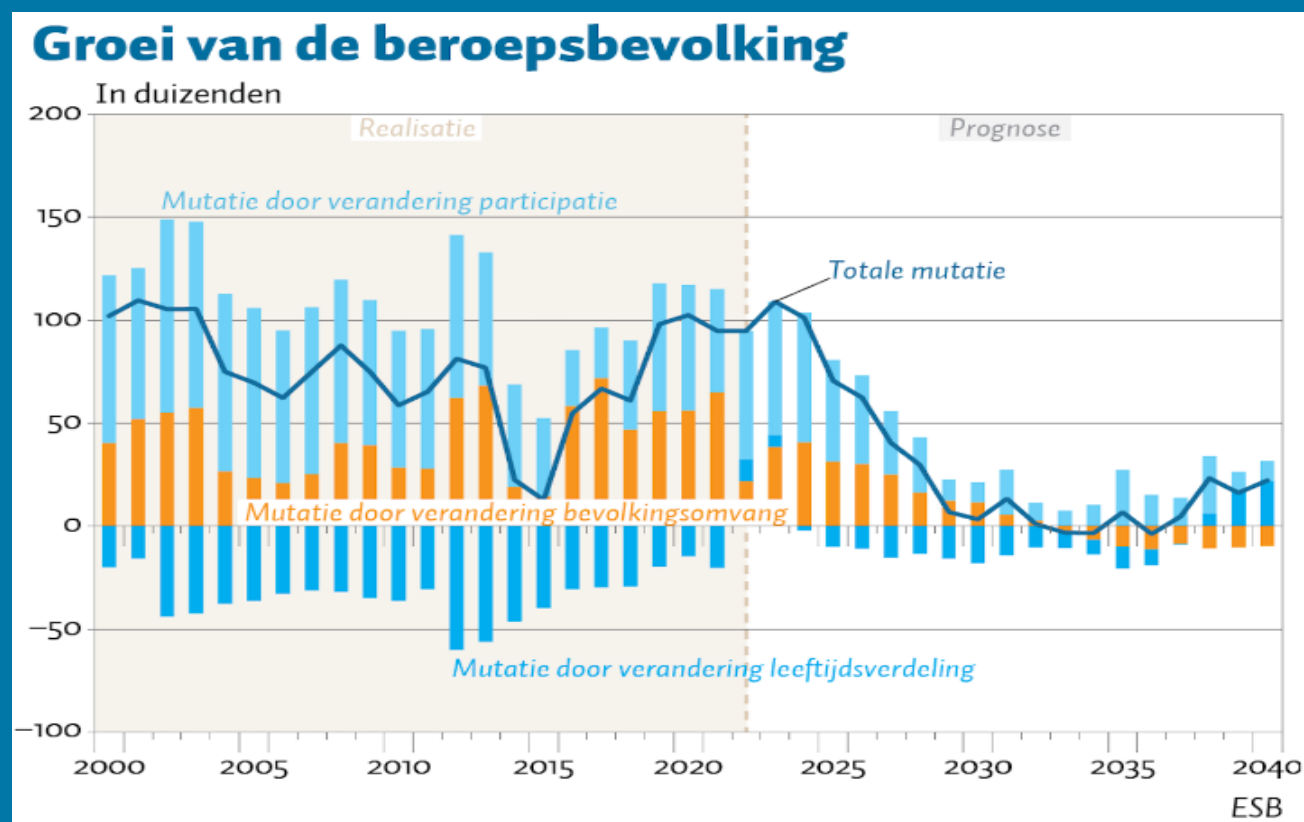
Figuur 2. Aantal werkende mantelzorgers naar leeftijd



Figuur 3. Aantal werkende en niet - werkende mantelzorgers naar geslacht



Mensen combineren meerdere rollen, en zullen dat in de toekomst vaker en intensiever doen.

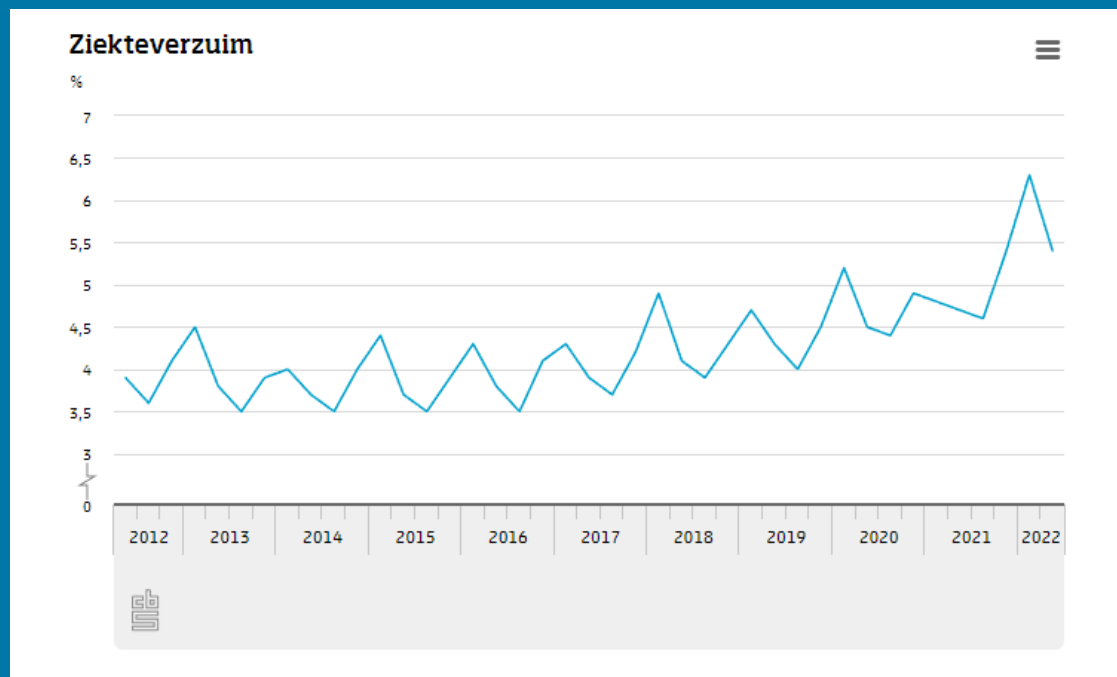


## Zeggenschap hebben



**-Zorg geven wordt als plicht gevoeld, maar wordt vaak ook leuk gevonden, en geeft voldoening en betekenis.**

**-Recent onderzoek laat wel zien dat het niet kunnen combineren van rollen –m.n. werk met mantelzorg- leidt tot verzuim en minder uren werken.**



## Zeggenschap hebben

**Verschillende vormen van ondersteuning helpen bij het combineren van rollen, en m.n. bij mantelzorg en de zorg voor kinderen.**

- **Steun uit het eigen network.**
- **Steun van de overheid, in de vorm van bijvoorbeeld thuiszorg, dag-/nachttopvang en kinderopvang.**
- **Steun van de werkgever, in de vorm van flexibiliteit en zeggenschap over werktijden.**

**Juist mensen die een beperkt netwerk hebben, kunnen moeite hebben met het navigeren van voorzieningen en kunnen minder dan gemiddeld rekenen op steun vanuit de werkgever.**

## Sociaal domein op koers?

Verwachtingen en resultaten van vijf jaar  
decentraal beleid

## Sociale netwerken van ouders

Steun bij de opvoeding  
en andere ouderschapstaken



- Mensen gaan meer en intensiever rollen moeten combineren.**
- Niet iedereen heeft een netwerk waar zij een beroep op kunnen doen, en dat geldt bovengemiddeld vaak voor mensen die al weinig hebben van veel andere zaken.**
- Overheidssteun sluit niet altijd aan bij de situatie en wensen van werk/zorgcombineerders, en steun vanuit de werkgever kan een belangrijke rol spelen.**

- **Mensen hebben behoefte aan 'betekenisgeving' en werk kan hierin voorzien. Hiervoor moet werk wel aan een aantal voorwaarden voldoen.**
- **'Geven' geeft betekenis en 'krijgen' geeft geluk (parafraze naar R.F. Baumeister).**
- **Stelling:**
  - **De ervaring iets 'te geven' staat of valt met de aan- of afwezigheid, en de zicht- of onzichtbaarheid van een ontvanger.**
  - **Anders gezegd, een belangrijk element van betekenisgeving is contact met een bij voorkeur waarderende- ontvanger.**

## Betekenis ervaren



- We lijken het erg makkelijk gemaakt te hebben om elkaar niet te zien...
- ...Vanwege prestatiedrang/-druk...
- *"Maar wat me wel opvalt en het is een feit, hoe hoger de school – ik ben heel blij dat ze vwo heeft – er wordt niet gepest, nul. [...] Het klinkt zo – sorry hoor dat ik het zeg – maar iedereen die daar zit, ze hebben geen tijd om te pesten, daar hebben ze geen behoefte aan, leren, leren, leren."*



Sociaal en Cultureel Planbureau

## Samen of gescheiden naar school

De betekenis van sociale scheiding en ontmoeting





- ...of efficiëntie.

**-Ontmoetingen over 'sociale grenzen' heen staan onder druk.**

**-Dat kan gevolgen hebben voor de sociale samenhang,**

**-En, wanneer we werk 'verbergen', voor de mate waarin een deel van de dienstverlenende beroepen zichzelf gezien, gewaardeerd en van betekenis vindt.**

- **Mensen met een relatief laag inkomen hebben geregeld moeite met rondkomen, en hebben weinig andere hulpbronnen om op terug te vallen.**
- **Hun toekomst is onzeker, en er is weinig nodig om ze door 'de' ondergrens te laten zakken.**
- **Zij zullen –net als de rest van Nederland- in de toekomst vaker en intensiever een aantal rollen moeten combineren.**
- **Dat geeft voldoening, maar kan ook leiden tot overbelasting.**
- **Tegelijkertijd houden we het werk van deze mensen vaak uit het zicht van de mensen voor wie zij het doen.**
- **Dat doet iets met hoe zij hun werk ervaren, en ik verwacht dat het o.a. het gevoel van waardering en betekenis schaadt.**

## Wat kunnen we doen?



- **Overheid:**
  - **Formuleer een heldere visie op wat in Nederland de ondergrens is, of omgekeerd, waar we allemaal minimaal recht op hebben, richt sociale voorzieningen daarnaar in en borg de toegankelijkheid.**
  - **Borg adequate regelingen voor het combineren van werk en privé, met oog voor lage inkomens, en zorg voor adequate en toegankelijke ondersteuning bij zorgtaken.**
  - **Denk na over de waarde van overbruggende ontmoetingen, wees bereid mensen op hun verantwoordelijkheid aan te spreken, geef het goede voorbeeld en richt beleid in waar nodig.**

## Wat kunnen we doen?



- **Werkgever:**
  - **Wees je bewust van de unieke positie die je hebt in het leven van mensen, en van de verantwoordelijkheid die daarbij hoort.**
  - **Span je in om te leren waar mensen mee rondlopen, en kijk waar je ze kan helpen.**
  - **Faciliteer het combineren van werk en privé. Dat kan op de korte termijn wat kosten, maar op de lange termijn levert het wat op.**
  - **Zie en waardeer medewerkers, en ga hierover met klanten/opdrachtgevers in gesprek.**

# Vragen / Opmerkingen?



ras

PUUR VOOR  
DE SCHOONMAAK

# Werken aan een sociaal veilig werkklimaat

Inge te Brake



# De geschiedenis omgangsvormen en integriteit



- Jaren 80
- Eerste Arbowet
- De aanpassingen
- Integriteit diverse wetgeving
- 2016 wet Huis voor Klokkenluiders
- VPO en VPI =VP
- Samenhang in organisaties O en I
- Wat vraagt dat van U als werkgevers?

# Arbeidsomstandighedenwet 1 januari 2007



Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA)  
(factoren in de arbeidssituatie die stress veroorzaken)

- Agressie en geweld, met inbegrip van intimidatie
- Pesten
- Direct of indirect onderscheid (discriminatie)  
met inbegrip van seksuele intimidatie

# Verplichting werkgever



- Werkgever zorgt voor veiligheid en gezondheid
- Werkgever voert beleid op voorkoming en beperking van psa
- Werkgever toetst arbeidsomstandigheden (MTO/scan....)
- Werkgever past maatregelen aan
- Werkgever biedt voorlichting en onderricht aan de medewerkers (ook leidinggevenden) over de risico's
- Werkgever biedt behandeling van klachten: opvang door vp's vertrouwenspersoon, klachtenregeling en klachtonderzoek onderzoek

# Wet Huis voor Klokkenluiders



- Voor private en publieke sector
- Vermoeden van misstand + maatschappelijk belang\*
- Afdeling advies → afdeling onderzoek

**Aanpassingen zijn onderweg!**

# Verplichtingen werkgever



## Meldpunt

### Vaststelling procedure melden misstand:

- Hoe met interne melding wordt omgegaan
- Vaststelling wanneer sprake is van vermoeden misstand
- Bij wie kan worden gemeld
- Verplichting de melding te behandelen
- Mogelijkheid om een adviseur in vertrouwen te raadplegen (VPI)

### Informatie geven over:

- Wanneer extern gemeld kan worden
- Rechtsbescherming melder /Verbod op benadeling melder misstand

# Beleid gedrag op de werkplek



- Wat vindt u als werkgever van omgangsvormen en integriteit op de werkplek
- Wat zijn ongewenste omgangsvormen en integriteitsschendingen
- Taken en verantwoordelijkheden werkgever/ leidinggevenden
- Verantwoordelijkheden medewerkers
- Faciliteren van vertrouwenspersonen
- Faciliteren mogelijkheden escalatieladder
- Interne klachtenprocedure/ meldprocedure
- Faciliteren onderzoek/ onderzoekscommissie/ onderzoekers

# Seksuele Intimidatie



## **Verbaal:**

- seksueel getinte opmerkingen maken of bijv. sms'jes sturen
- intieme vragen stellen over iemands privéleven

## **Non-verbaal:**

- iemand langdurig aanstaren of seksueel gerichte gebaren maken
- seksueel getinte afbeeldingen tonen (in de werkkamer of via internet of intranet)

## **Fysiek:**

- vastpakken, arm om schouder leggen, knijpen
- iemand (proberen te) zoenen
- iemand de doorgang versperren
- aanranding
- verkrachting

# Agressie en Geweld



- **verbaal geweld**  
uitschelden, beledigen
- **fysiek geweld**  
schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden
- **psychisch geweld**  
bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen



# Pesten



## **De communicatie beperken:**

Niet meer met iemand spreken en/of alleen nog schriftelijk communiceren,  
Negeren, Schreeuwen, Schelden, Bespotten, Bekritisieren werk & privé  
Telefoon/ sms/ mail terreur, Constant onderbreken, Informatie achterhouden

## **De goede naam aantasten:**

Roddelen, Beledigen, Belachelijk maken, 'grapjes' maken, ongein,  
Iemand zwart maken

## **De inhoud van iemands werk manipuleren:**

Zinloze taken geven, Zeer gevaarlijke taken, Vernederende taken  
Onoplosbare taken, Helemaal geen taken, De rotklusjes

# Discriminatie



**Direct onderscheid**

**Indirect onderscheid**


op grond van:

godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid burgerlijke staat, leeftijd, handicap, chronische ziekte, *zwangerschap*.

# Kortom



Gedrag dat als grensoverschrijdend of kwetsend **wordt ervaren** en tot doel of gevolg heeft dat een medewerker zich **niet langer veilig voelt** op de werkplek

A close-up photograph of the bottom of a red plastic bottle cap. The cap is held by a person's fingers, visible at the top and bottom edges. The bottom surface of the cap is white and features a circular label with a yellow border. The label contains the following text in a bold, black, sans-serif font:

**integrity  
is doing the  
right thing when  
no one is  
watching**

# Integriteit: de kern



- **Zorgvuldig:** recht doen aan de rechten, belangen en welzijn van alle belanghebbenden
- **Uitlegbaar:** beslissen op goede argumenten en gemaakte keuzes kunnen verantwoorden
- **Standvastig:** je houden aan regels en afspraken en toezeggingen nakomen
- **Rug recht** houden bij weerstanden en verleidingen

# Integriteitskwestie of –schending?



Toegestaan

'Grijze gebied'

Niet toegestaan



- Wat is moreel juist?
- Wat is integer?
- Welke kaders zijn er?



- Wettelijk kader
- Regels van organisatie
- Beleid

# Gevolgen voor medewerkers van ongewenst gedrag op de werkplek



- Woede, angst verdriet
- Slecht slapen, zorgen maken
- Ziek worden, verzuim opzeggen
- Psychische stress
- Psychosomatische klachten, depressie suïcide
- Passief gedrag
- Zichzelf de schuld geven
- Weinig zelfvertrouwen, hulpeloos, besluiteloos,
- Niet weerbaar

# Wat willen we bereiken?



## Sociale Veiligheid

## Organisatie

Beschermd zijn en voelen tegen gevaar dat wordt veroorzaakt door handelen van iemand anders binnen een sociale setting .

Gaat over regels, afspraken, beleid, vertrouwenspersonen

## Psychologische Veiligheid

## Binnen het team

Subtiële interactie tussen mensen. Dat je je mening durft te geven, dat je fouten durft te bespreken, dat je je leidinggevende durft tegen te spreken en je elkaar uitdaagt het beter te doen.

Dus iedereen kan mee doen en we doen het samen!



# Bij wie kan uw medewerker terecht?



- Leidinggevende
- Vertrouwenspersoon (VP)
- Meldpunt Integriteit
  - **Intern:** Compliance, Control, HRM, Juridische Zaken, Onderzoeker/ Bureau Integriteit
  - **Extern:** 'Speak Up/ fluistertelefoon', eigen inspectie, Huis voor Klokkenluiders, Nationale Ombudsman, Meld Misdaad Anoniem

# Belang melden integriteitsschendingen



- Organisatie krijgt kans misstanden te onderzoeken en maatregelen te nemen
- Integriteitsschendingen tasten het vertrouwen aan
- Reputatieschade, financiële schade
- Nadelige gevolgen beperken en/ of in toekomst voorkomen
- Opheffen van de ‘last op de schouder’ melder
- Organisatienorm stellen
- Als organisatie kunnen leren van misstanden

# Taken van de leidinggevenden

- Voorbeeld zijn!!!
- Omgangsvormen en integriteit ter sprake brengen op agenda houden
- OO aan de kaak stellen in werkoverleggen
- Actief interveniëren
- Casuïstiek oplossen
- In gesprek met medewerker die last heeft van
- Betrokkenen aanspreken
- Mediation tussen betrokkene /driegesprek
- Bespreken in jaargesprekken/voortgangsgesprekken
- Beleid mede uitvoeren
- Experts te hulp roepen
- RI&E of MO

# Taken vertrouwenspersoon



1. Opvang en begeleiding
2. Signaleren & adviseren
3. Presenteren & informeren

# Taken VP



- Opvangen melder: ruimte verhaal en emotie
- Meedenken over mogelijke stappen
- Begeleiden, nazorg
- Doorverwijzen
- Signaleren
- Adviseren/ sparren met leidinggevende
- PR/ voorlichting
- Registreren van meldingen
- Jaarverslag

# Uitgangspunten VP



- Vertrouwelijk (tenzij)
- Naast melder staan
- Niet overnemen
- Begeleiden, nazorg, bescherming

# Wat doet VP niet



- Waarheidsvinding
- Onderzoek
- Begeleiden van vermeende dader
- Andere conflicten

# Wat kan de medewerker doen?



- Niets doen
- Iemand aanspreken
- Met collega bespreken en vragen om hulp
- Met leidinggevenden bespreken en vragen om hulp
- Naar de vp gaan
- Escalatieladder mogelijkheden voor LG en VP
- Klacht indienen/melding doen



# Escalatieladder Omgangsvormen & Integriteit



## DOEL:

- Bewustzijn dat er niet één oplossing is
- Bewustzijn van het palet aan keuzemogelijkheden
- Bewustzijn dat er informele en formele keuzemogelijkheden zijn
- Bewustzijn dat er interne en externe mogelijkheden zijn
- Bewustzijn dat elke keuzemogelijkheid voordelen en nadelen heeft
- Bewustzijn dat het draait om hoe melder voor- en nadelen ervaart

# Je nek uitsteken voor veiligheid op de werfplek



# Vragen / Opmerkingen?



ras

PUUR VOOR  
DE SCHOONMAAK

## ***Rondetafel 2***



### Deelnemers:

Martin Olsthoorn

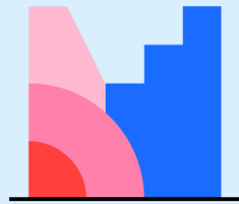
Khadija Hyati

Inge ter Brake

Renate Bos

Isolde Huijbregts

Ron Steenkuijl



**Mentimeter**



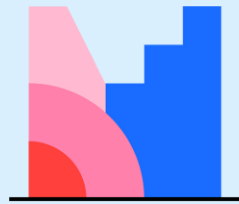
ras

PUUR VOOR  
DE SCHOONMAAK



# QUIZ





**Mentimeter**



ras

PUUR VOOR  
DE SCHOONMAAK

**BEDANKT**

