

GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG



Gids voor bedrijven

**« Voorkomen van grensoverschrijdend gedrag in
de dienstenchequesector »**

Inhoudstafel

I.	Introductie	3
II.	Wat is grensoverschrijdend gedrag?	3
III.	Waarom is dit een belangrijk thema?	3
IV.	Wettelijk kader	4
V.	Wat kan je doen als werkgever?	4
	Hoe reageren en ondersteunen?	5
	Wat doe ik bij een melding?	5
	Wat kan ik terecht?	5
	Welke stappen kan ik nemen?	5
	Communicatie	6
	Naar huishoudhulpen	6
	Naar klanten	6
VI.	Conclusie	6

I. Introductie

Het creëren van een respectvolle werkomgeving is een gedeelde verantwoordelijkheid. Deze brochure helpt je te begrijpen wat grensoverschrijdend gedrag is, wat je verplichtingen zijn en hoe je concrete acties kunt ondernemen.

De belangrijkste bron die Vorm DC heeft gebruikt bij het opstellen van deze Toolbox (met betrekking tot risico's, verplichtingen en preventie) is de [wet van 4 augustus 1996](#) betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.

II. Wat is grensoverschrijdend gedrag?

Er bestaat geen exacte definitie van grensoverschrijdend gedrag: het gaat om elk gedrag dat algemene normen en waarden of persoonlijke grenzen overschrijdt.

Grensoverschrijdend gedrag is elk gedrag dat de waardigheid, veiligheid of het welzijn van een persoon op het werk aantast. Dit gedrag kan zich ook voordoen of voortzetten via digitale kanalen.

Voorbeelden hiervan zijn:

- vernederende of denigrerende opmerkingen
- ongepaste of opdringerige gebaren
- seksueel getinte opmerkingen
- druk, bedreigingen of intimidatie
- opdringerige berichten (sms, sociale media)
- herhaalde verzoeken via sociale media of privéberichten
- het versturen van ongepaste inhoud
- het nemen of verspreiden van foto's zonder toestemming
- manipulatie of verspreiding van beelden via digitale technologieën (deepfake, deepnude)

III. Waarom is dit een belangrijk thema?

De atypische aard van de dienstenchequesector brengt specifieke risico's met zich mee.

- Huishoudhulpen werken alleen bij klanten thuis.
- Professionele grenzen kunnen soms vaag zijn.

Grensoverschrijdend gedrag kan grote gevolgen hebben voor de mentale en fysieke gezondheid van huishoudhulpen, maar ook voor hun motivatie en absenteïsme.

IV. Wettelijk kader

De wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers (en latere wijzigingen) erkent drie vormen van grensoverschrijdend gedrag op het werk:

1. **Geweld op het werk**: bedreigingen of fysieke/psychische agressie in het kader van het werk.
2. **Morele intimidatie (pesterijen)**: herhaald misbruikend gedrag dat de waardigheid of integriteit aantast en een vijandige of vernederende omgeving creëert.
3. **Seksuele intimidatie**: elk ongewenst verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie.

De werkgever is wettelijk verplicht om deze psychosociale risico's te voorkomen, meldprocedures te voorzien en in te grijpen bij problemen binnen het bedrijf — ook wanneer een klant betrokken is.

V. Wat kan je doen als werkgever?

Om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen en medewerkers te beschermen, is het essentieel om een duidelijk beleid op te stellen en **een analyse van psychosociale risico's uit te voeren**.

Als werkgever moet je :

- een duidelijk beleid tegen grensoverschrijdend gedrag definiëren.
- leidinggevende opleiden om risicosituaties te herkennen en te beheren.
- meldingen snel behandelen.

In de praktijk kan je:

- een schriftelijk beleid opstellen en communiceren.
- een clause opnemen in de klantenovereenkomst.
- een analyse van psychosociale risico's uitvoeren.
- een vertrouwenspersoon aanduiden.
- een meldingsprocedure invoeren.
- personeel en teamverantwoordelijken sensibiliseren.
- situaties opvolgen.

Hoe reageren en ondersteunen?

- Respectvolle relaties bevorderen via een gedragscode.
- Leidinggevendenden helpen signalen van welzijnsproblemen te herkennen.
- Leidinggevendenden leren om op een juiste manier te reageren.
- Ondersteuning voorzien via een interne vertrouwenspersoon.

Wat doe ik bij een melding?

Luisteren naar de huishoudhulp, de melding ernstig nemen, vertrouwelijkheid garanderen en de werknemer beschermen is essentieel. Zorg altijd voor een opvolging van de melding.

Wat kan ik terecht?

Volgende personen en diensten kunnen ondersteuning bieden:

- vertrouwenspersoon
- interne preventieadviseur
- preventieadviseur psychosociale aspecten
- arbeidsarts
- comité voor preventie en bescherming op het werk
- vakbondsafvaardiging

De contactgegevens van deze personen en diensten vind je terug in het arbeidsreglement of kan je opvragen via de sociale dienst, de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.

In de brochure voor huishoudhulpen is specifiek ruimte voorzien om deze contactgegevens in te vullen en mee te geven.

Welke stappen kan ik nemen?

Er zijn verschillende mogelijkheden om een melding of klacht te behandelen:

INTERNE PROCEDURES	• <u>Informeel</u>: je bespreekt de situatie met de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten. Samen wordt gezocht naar een oplossing, zonder dat er een formele klacht wordt ingediend. • <u>Formeel</u>: je kan een formeel verzoek indienen bij de preventieadviseur psychosociale aspecten. Dit is een officiële procedure waarbij de situatie verder wordt onderzocht.
EXTERNE PROCEDURES	• Je kan ook terecht bij externe instanties, zoals de arbeidsinspectie, de politie of het arbeidsauditoraat.

Communicatie

Naar huishoudhulpen

Goede communicatie is essentieel om huishoudhulpen te informeren, te sensibiliseren en te ondersteunen. Door aandacht te besteden aan grensoverschrijdend gedrag leren medewerkers situaties herkennen, weten ze hoe ze kunnen reageren en waar ze terechtkunnen voor ondersteuning.

Als bedrijf kan je hierbij inzetten op:

- **Informeren:** geef huishoudhulpen duidelijke informatie over wat grensoverschrijdend gedrag is, hoe ze dit kunnen herkennen en welke stappen ze kunnen ondernemen. Gebruik hiervoor bijvoorbeeld [de flyer voor huishoudhulpen](#).
- **Sensibiliseren:** maak het thema bespreekbaar en creëer bewustwording rond respectvol gedrag, grenzen en een veilige werkomgeving.
- **Opleiden:** bied huishoudhulpen de mogelijkheid om te leren omgaan met grensoverschrijdend gedrag, situaties te herkennen en te weten hoe ze hierop kunnen reageren. Hiervoor kan je gebruikmaken van de opleiding rond grensoverschrijdend gedrag die opgenomen is in de toolbox, of een beroep doen op externe opleiders die dit thema in hun aanbod hebben.

Naar klanten

Ook klanten spelen een belangrijke rol in het creëren van een respectvolle werkomgeving. Door hen te sensibiliseren over respectvol gedrag en duidelijke verwachtingen te communiceren, draag je bij aan een positieve samenwerking tussen klant en huishoudhulp.

Je kan hiervoor gebruikmaken van bestaande sensibiliseringscampagnes, zoals de campagne 'Ik toon respect' van Vorm DC. Deze materialen helpen om het gesprek over respect, waardering en grenzen aan te gaan en zijn terug te vinden via <https://www.iktoonrespect.be/>.

VI. Conclusie

Een respectvolle werkomgeving ontstaat niet vanzelf: ze wordt elke dag opnieuw opgebouwd.

Door een duidelijk beleid, aangepaste procedures, goede communicatie en ondersteuning te voorzien, draag je bij aan een veilige, respectvolle en professionele werkomgeving voor iedereen.

Het voorkomen, herkennen en opvolgen van grensoverschrijdend gedrag moet een vast onderdeel zijn van de dagelijkse werking van een organisatie. Alleen door er blijvend aandacht aan te besteden, kan een cultuur ontstaan waarin respect en veiligheid centraal staan.