

Voorbeeld risicogroepenmatrix ongewenst gedrag

Onderstaande risicogroepenmatrix geeft voor een denkbeeldig verzekeringsbedrijf aan in welke functies medewerkers risico's lopen om met ongewenst gedrag te maken te krijgen en wat deze risico's concreet inhouden.

| Funcities | Risico's |
|---|---|
| Kantoorfuncties zonder klantcontacten | <ul style="list-style-type: none"> • Kans op agressie en geweld erg beperkt. • Kans op onderlinge ongewenste omgangsvormen als pesten, (seksuele) intimidatie en discriminatie aanwezig. |
| Medewerkers callcentra en personeelsleden met veelvuldig telefonisch klantcontact | <ul style="list-style-type: none"> • Kans op verbale agressie en bedreiging. • Kans op (verbale) discriminatie en seksueel getinte opmerkingen door klanten. • Kans op ongewenste omgangsvormen als pesten, (seksuele) intimidatie en discriminatie door collega's en leiding aanwezig. |
| Baliefuncties | <ul style="list-style-type: none"> • Omdat het met name kantoorgebouwen betreft waarbij klanten (met mogelijke frustraties) relatief zelden langskomen, is het risico op agressie en geweld (zowel verbaal als fysiek) beperkt, maar wel aanwezig. • Kans op onderlinge ongewenste omgangsvormen als pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie aanwezig. |
| Medewerkers die contact hebben met klanten zonder dat er belangentegenstellingen zijn (adviseurs, verkoop) | <ul style="list-style-type: none"> • Beperkt risico op verbale of fysieke agressie. • Beperkt risico op pesten. • Mogelijk discriminatie of (seksuele) intimidatie door klanten, verhoogde risico's bij alleen werken. • Voor zover werkend met collega's: kans op onderlinge ongewenste omgangsvormen. |
| Medewerkers die regelmatig klantcontact hebben waarbij belangentegenstellingen kunnen spelen (experts, juridische medewerkers rechtsbijstandsverzekering) | <ul style="list-style-type: none"> • Risico van agressie, geweld en bedreiging aanwezig. • Kans op (seksuele) intimidatie door (met name) klanten aanwezig. • Doordat medewerkers vaak alleen en op locatie van de klant werken, zijn zij extra kwetsbaar voor bovenstaande risico's. • Minder kans op pesten door voornamelijk eenmalige contacten en alleen werken. |