Ongewenst gedrag

Inhoudsopgave

- Wat is de gewenste situatie?
- Maatregelen
- Toelichting op de maatregelen
- Aanvullende maatregelen
- Preventief Medisch Onderzoek (PMO)
- Aandachtspunten met betrekking tot bijzondere groepen
- Aandachtspunten voor medewerkers
  - Intern ongewenst gedrag (tussen collega's en/of leidinggevenden)
- Aandachtspunten voor medewerkers
  - Extern ongewenst gedrag (door klanten, personeel van andere bedrijven en/of bezoekers)
- Relevante wetgeving
- Meer info/gebruikte basisdocumenten

Goedgekeurd door Sociale Partners

Getoetst door Nederlandse Arbeidsinspectie

Positieve toetsing Arboblad (NL Arbeidsinspectie): 20-10-2026

Ongewenst gedrag is gedrag dat als bedreigend, vernederend of intimiderend wordt ervaren. In de Arbowet wordt ongewenst gedrag geschaard onder het begrip 'Psychosociale arbeidsbelasting', dat opgedeeld kan worden in drie aandachtsgebieden:

1. Intern ongewenst gedrag: pesten, discriminatie, seksuele intimidatie en agressie, geweld tussen medewerkers en/of leidinggevenden onderling. Zie hier voor een omschrijving van deze vormen van ongewenst gedrag.
2. Extern ongewenst gedrag: term ongewenst gedrag idem als onder 1 door derden zoals klanten, personeel van andere bedrijven en/of bezoekers.
3. Werkdruk (voor dit onderdeel is een apart Arboblad opgesteld)

Medewerkers kunnen te maken krijgen met intern ongewenst gedrag (daar waar mensen samenwerken is dit risico altijd aanwezig) en indien er contact met de derden is, kan er mogelijk ook sprake zijn van extern ongewenst gedrag. Ongewenst gedrag veroorzaakt gevoelens van onbehagen, stress en een gevoel van onveiligheid. Dit heeft een negatieve invloed op het werkplezier en de productiviteit, en kan zelfs leiden tot ziekteverzuim. Als werkgever heb je een wettelijke verplichting vanuit de Arbowet om ongewenst gedrag op de werkvloer te voorkomen. Dit houdt in dat je verantwoordelijk bent de risico's met betrekking tot ongewenst gedrag binnen jouw organisatie te inventariseren en een plan maakt om deze risico's te voorkomen of tot een minimum te beperken. Ook moet je maatregelen nemen als ongewenst gedrag toch voor blijkt te komen.

Wat is de gewenste situatie?

- ✓ Werkgever en werknemer werken in een sfeer waarin geen ongewenst gedrag voorkomt of maatregelen worden getroffen om dit bespreekbaar te maken en te voorkomen.
- ✓ De werkgever voert een actief beleid om ongewenst gedrag te voorkomen dan wel tot een minimum te beperken waarbij de

ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging is betrokken.

- ✓ Medewerkers en leidinggevenden leren signalen van ongewenst gedrag te herkennen en aan te pakken.
- ✓ Als zich ondanks de voorzorgsmaatregelen toch een incident voordoet, wordt passende opvang en nazorg aangeboden.

Maatregelen

Algemene maatregelen intern en extern ongewenst gedrag:

1. Zorg dat er een actief beleid wordt gevoerd op het voorkomen van intern en extern ongewenst gedrag.
2. Breng risico's met betrekking tot intern en extern ongewenst gedrag door middel van de risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) in kaart. Neem op grond daarvan maatregelen zo dicht mogelijk bij de bron.
3. Geef goede voorlichting en instructie over intern en extern ongewenst gedrag.
4. Regel goede nazorg en opvang voor slachtoffers van intern- en extern ongewenst gedrag.
5. Pas waar nodig gebouw en terrein aan ter voorkoming van ongewenst gedrag.

Extra maatregelen intern ongewenst gedrag:

1. Stel een gedragscode op en zorg dat deze bij alle medewerkers bekend is.
2. Zorg voor een geschoolde vertrouwenspersoon voor de organisatie.
3. Maak een klachtenregeling waarin is vastgelegd hoe een medewerker een klacht kan indienen bij een klachtencommissie intern ongewenst gedrag.

Extra maatregelen extern ongewenst gedrag:

1. Stel een protocol agressie en geweld op.
2. Stel huisregels voor derden op.
3. Zorg voor een procedure voor het melden van agressie en geweld van derden.

Toelichting op de maatregelen

Algemene maatregelen intern en extern ongewenst gedrag:

1. Actief beleid

Er moet een actief beleid opgesteld worden tegen ongewenst gedrag. Dit beleid bevat een uitwerking van de punten die hieronder zijn uitgewerkt. Hebben jullie een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging? Betrek deze dan actief bij dit hele proces. Het medezeggenschapsorgaan heeft instemmingsrecht bij het invoeren of wijzigen van een beleid rond ongewenst gedrag.

- Maak gebruik van een digitale tool van de Nederlandse Arbeidsinspectie: Zelfinspectie 'Pesten, discriminatie en seksuele intimidatie' om het beleid van de organisatie rond intern ongewenst gedrag te beoordelen.
- Maak gebruik van een digitale tool van de Nederlandse Arbeidsinspectie: Zelfinspectie 'Agressie en geweld door derden' om het beleid van uw organisatie rond agressie en geweld door derden te beoordelen.

2. Risico- Inventarisatie en -Evaluatie (RIE)

Inventariseer met een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RIE) de risico's met betrekking tot ongewenst gedrag. In de RIE moet worden ingegaan op alle vormen van ongewenst gedrag.

Intern

Een onderzoek op het gebied van ongewenst gedrag intern is verplicht. De resultaten van het eventuele medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO), PAGO/PMO en rapportages van de vertrouwenspersoon en bedrijfsarts zijn belangrijke bronnen.

De Nederlandse Arbeidsinspectie stelt dat een werkgever een externe deskundige moet inschakelen om een vragenlijst uit te zetten die wetenschappelijk onderbouwd is én aan de eisen van de Nederlandse Arbeidsinspectie voldoet (dan zijn minstens 10 ingevulde vragenlijsten nodig). Of dat een externe deskundige ingeschakeld wordt om gestructureerde gesprekken te voeren met de medewerkers. Zo'n onderzoek biedt, zo mogelijk per afdeling, inzicht in:

- De ervaringen van de medewerkers met de verschillende soorten intern ongewenst gedrag.
- De risicofactoren die genoemd worden in de brochure "Aan de slag met de inventarisatie van risicofactoren voor ongewenst gedrag' (Nederlandse Arbeidsinspectie, 2025). Hierin benoemt de Arbeidsinspectie risicofactoren die te vinden zijn in de volgende aandachtsgebieden en inzicht kunnen geven in het risico van ongewenst gedrag binnen een organisatie, of afdeling:
    - **Leiderschap en leiderschapsstijl.** De wijze waarop leiding wordt gegeven (bijvoorbeeld autoritair of coachend) en waar op aangestuurd wordt (bijvoorbeeld mensgericht of prestatiegericht).
    - **Organisatie van het werk.** De manier waarop het werk georganiseerd is. Wie werkt met wie, alleen werken of met anderen, op welke tijden, welk werk wordt wanneer uitgevoerd, locatie van het werk, logistiek, verantwoordelijkheden en taken, wie speelt welke rol bij de aanpak van intern ongewenst gedrag.
    - **Fysieke omstandigheden van het werk**. De fysieke aspecten waaronder gewerkt moet worden, zoals temperatuur, inrichting werkplek, overzichtelijkheid, verlichting.
    - **Sociale normen en regels.** Hoe gaat men met elkaar om en wat zijn de geschreven en ongeschreven regels (cultuur).
    - **Samenstelling van het personeel.** Diversiteit (bijvoorbeeld: leeftijden, achtergronden, vrouw/man, opleidingsniveaus, soorten contracten, inleen). Heb je bijvoorbeeld veel jonge vrouwen in dienst? Let dan extra op het tegengaan van zwangerschapsdiscriminatie. Je leest er meer over in de flyer 'Werk en zwangerschap'.
    - **Digitale communicatie.** Gebruik van social media, whatsappgroepen, mail, online vergaderen en dergelijke.
    - **Overige.** Bedrijfsspecifieke kenmerken die mogelijk van invloed zijn op intern ongewenst gedrag. NB: In de persoon gelegen factoren kunnen ook risicofactoren zijn, maar kunnen door de werkgever, ook met het oog op privacy, niet met een RI&E in kaart worden gebracht.
- Om de risicofactoren voor intern ongewenst gedrag in de organisatie op te sporen, kan bovenstaand overzicht van de zeven aandachtsgebieden voor risicofactoren behulpzaam zijn. Daarmee kan:

1. Worden terug geredeneerd welke incidenten hebben plaatsgevonden en welke risicofactor(en) daarin een rol speelde, waarbij:
    - Wordt geïnventariseerd welke signalen, meldingen en klachten er in de organisatie bekend zijn en of er rode draden te ontdekken zijn;
    - Wordt geëvalueerd wat er met deze signalen, meldingen en klachten is gedaan en of dit voor alle partijen (voor zover mogelijk) tot een gewenste oplossing heeft geleid;
2. Vooruit worden geredeneerd, of in mogelijke scenario's worden gedacht: wat zou in de organisatie kunnen leiden tot intern ongewenst gedrag? Welke risicofactoren, condities en omstandigheden kunnen daarbij een rol spelen.

- Stel, naar aanleiding van de onderzoeksuitkomsten in overleg met de medewerkers een plan van aanpak op met maatregelen om ongewenst gedrag tegen te gaan.
- Evalueer minimaal jaarlijks de effectiviteit van de genomen maatregelen, en pas het beleid indien nodig aan. Hierin blijft de betrokkenheid van de medewerkers een belangrijke rol spelen. Gebruik als input voor de evaluatie de anonieme incidenten die gemeld zijn bij de vertrouwenspersoon en andere anonieme meldingen via andere kanalen, waaronder de bedrijfsarts. Indien beschikbaar, kunnen ook de resultaten van het medewerkers tevredenheidsonderzoek, de jaargesprekken en het

PAGO (Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek of PMO (Preventief Medisch Onderzoek) waardevolle informatie leveren voor de evaluatie. Daarnaast dienen ook formele klachten die onderzocht zijn te worden meegenomen. Maak altijd een schriftelijk verslag bij mondelinge evaluaties.

Extern ongewenst gedrag

- Breng met behulp van een medewerkersvragenlijst – ongewenst gedrag extern [link naar nieuwe bijlage later toevoegen] de mogelijke risico's in kaart met betrekking tot ongewenst gedrag door derden, zoals klanten, personeel van andere bedrijven en/of bezoekers. Ga na waar, wanneer en bij het wie het risico het hoogst is. Omdat gedrag door iedereen anders kan worden ervaren, is het essentieel medewerkers hierbij te betrekken. Dit kan door hen uit te nodigen een medewerkersvragenlijst – ongewenst gedrag extern [link naar bijlage toevoegen] in te vullen. Daar waar ongewenst gedrag door derden mogelijkerwijs aan de orde is, is een verdiepend onderzoek nodig. Het vindt plaats door het houden van verdiepende interviews, of door een vragenlijst te gebruiken. Schakel daarbij een deskundige in.
- De Risico-Inventarisatie en -Evaluatie moet inzicht geven in de volgende punten rond extern ongewenst gedrag:
  - In hoeverre is er sprake van contact met derden door werknemers?
  - In welke situaties ?
  - Bij welke functies/taken?
  - Op welke locaties?
  - Op welke momenten?
  - Welke vormen van agressie en geweld kunnen daarbij optreden?

3. Voorlichting en instructie

Zorg voorlichting en instructie over in- en extern ongewenst gedrag. De leidinggevende houdt toezicht op het naleven van de gemaakte afspraken door met medewerkers en/of derden in gesprek te gaan die zich hier niet aanhouden.

Intern ongewenst gedrag

- Geef voorlichting en instructies aan medewerkers en leidinggevende. Zorg daarbij in elk geval voor informatie over de volgende onderwerpen:
  - Wat is ongewenst gedrag en welke vormen van ongewenst gedrag zijn er?
  - Welke risico's zijn er op ongewenst gedrag?
  - Welke maatregelen zijn er genomen om ongewenst gedrag te voorkomen?
  - Gedragscode;
  - Wat medewerkers en leidinggevenden kunnen doen om risico's op ongewenst gedrag te voorkomen of te beperken;
  - Wat ze kunnen doen als het henzelf of anderen in hun werkomgeving overkomt;
  - Toegang tot en de functie van de vertrouwenspersoon;
  - Klachtenregeling;
  - Hoe nazorg is geregeld.

Extern ongewenst gedrag

- Geef voorlichting en instructies over extern ongewenst gedrag aan medewerkers en leidinggevende. Informeer daarnaast klanten, personeel van andere bedrijven en bezoekers. Zorg daarbij informatie in elk geval voor informatie over de volgende onderwerpen.
  - Wat is ongewenst gedrag en welke vormen van ongewenst gedrag zijn er?
  - Welke risico's zijn er op ongewenst gedrag?
  - Huisregels voor derden, geldend op het bedrijf;
  - De oorzaken van ongewenst gedrag;

- Wat medewerkers en leidinggevenden kunnen doen om risico's op ongewenst door derden te voorkomen of te beperken;
- Wat medewerkers kunnen doen als het henzelf of anderen in hun werkomgeving overkomt;
- Protocol agressie en geweld van derden;
- Hoe nazorg is geregeld.

- Stel nieuwe medewerkers zo snel mogelijk bij aanvang van de werkzaamheden op de hoogte. Leg op bedrijfsniveau vast hoe vaak je dit herhaalt en kies een vorm van voorlichting die past bij de risico's in je bedrijf en de medewerkers. Overweeg bijvoorbeeld het geven van een presentatie tijdens een werkoverleg, het plaatsen van posters in de kantine, het maken van een informatiefilmpje, of het voeren een goed gesprek tijdens de pauze. Om derden te informeren kun je ook gebruik maken van mededelingen borden, of informatie voorziening voorafgaand aan de werkzaamheden. Het is van belang hierbij rekening te houden met de feedback die je ontvangt en actief de medewerkers te betrekken bij het verzamelen van informatie en het aangaan van een gesprek.

De rol- en het trainen van leidinggevenden

- Stimuleer een veilige cultuur waarin medewerkers zich veilig voelen en zich open en kwetsbaar kunnen opstellen. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door duidelijke en transparante communicatie te stimuleren, collegiale ondersteuning aan te moedigen en een veilige ruimte te creëren waar medewerkers hun gevoelige kwesties kunnen bespreken.

Intern

- Train een leidinggevenden die toezicht houdt, in het herkennen van ongewenst gedrag en het aanleren van de juiste aanpak bij dergelijke situaties om – waar nodig adequaat in te kunnen grijpen. Benadruk in de training tevens de belangrijke rol van leidinggevenden bij het voorkomen van ongewenst gedrag door bewust stil te staan bij hun voorbeeldfunctie, verantwoordelijkheid en invloed binnen de organisatie, wat het bewustzijn versterkt.
- Daarnaast is het van belang dat medewerkers voortdurend worden bijgeschoold om te kunnen omgaan met nieuwe situaties en ontwikkelingen. Dit kan onder meer worden bereikt door jaarlijks te peilen bij de medewerkers of er behoefte bestaat aan een herhaling of een aanvulling van de gegeven opleiding of training.
- Creëer ruimte en aandacht voor dit onderwerp tijdens het jaarlijks gesprek.

Extern

- Geef training aan leidinggevenden en medewerkers die vanuit hun functie een verhoogd risico lopen op ongewenst gedrag door derden. In deze training moet aandacht zijn voor de specifieke werksituatie van de medewerker en de bijbehorende risico's. Ook wordt ingegaan op gesprekstechnieken, de-escalatie en het herkennen en effectief omgaan met ongewenst gedrag door derden. Het is bovendien van belang dat medewerkers regelmatig worden bijgeschoold, zodat zij goed voorbereid blijven op nieuwe situaties en ontwikkelingen. Dit kan bijvoorbeeld door jaarlijks te peilen of er behoefte bestaat aan een herhaling of uitbreiding van de eerder gevolgde opleiding of training.

4. Opvang en nazorg

Maak afspraken over de opvang en nazorg van slachtoffers.

- Zorg dat medewerkers die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag binnen twee werkdagen nazorg en/of professionele (trauma)opvang krijgen. Als het slachtoffer in eerste instantie aangeeft geen gebruik te willen maken van de nazorg, bied dan na twee weken de nazorg opnieuw aan.
- Leg vast hoe vermeende daders van ongewenst gedrag aangepakt worden. Beschrijf duidelijk hoe en door wie zij worden aangesproken, en welke mogelijke sancties kunnen worden opgelegd, zoals het doen van aangifte. Zorg dat het sanctiebeleid schriftelijk is vastgesteld en openbaar beschikbaar
- Evalueer de binnengekomen klachten jaarlijks en scherp het beleid zo nodig aan. Gebruik de informatie als input voor de RIE

en voorlichtingen.

5. Veilige fysieke werkomgeving

- Zorg voor een veilige fysieke werkomgeving door bij het ontwerp en/of de (her)inrichting van een gebouw aandacht te besteden aan aspecten zoals overzichtelijkheid in kantoorruimtes, bij in- en uitgangen, op parkeerplaatsen en bij fietsenstalling, goede verlichting, voldoende ruimte, en het vermijden van onoverzichtelijke begroeiing. Bovendien kan het houden van toezicht met behulp van camera's en het afsluiten van bepaalde toegangsdeuren voor derden eveneens bijdragen aan een veilige werkomgeving.
- Stel vast hoe het bedrijf op een veilige wijze gesloten en geopend kan worden. Voer dit in een risicovolle situatie met twee personen uit.

Aanvullende maatregelen

Aanvullend intern ongewenst gedrag

1. Gedragscode

- Stel een gedragscode op. Hierin staat welke normen en waarden er op de werkvloer gelden en dat ongewenst gedrag niet is toegestaan. Ook wordt hierin beschreven wat er gebeurt als medewerkers zich niet aan de afspraken houden en wat de procedure bij eventuele klachten is. Zie toelichting op de maatregelen – gedragscode. Een voorbeeld van een gedragscode is hier beschikbaar.
- Met een gedragscode laat je als bedrijf zien dat je het bestrijden van ongewenst gedrag serieus neemt en dat het niet wordt getolereerd.
- Door een beschrijving van ongewenst gedrag te geven, plus de reactie die je hierbij van je medewerkers verwacht, draagt de gedragscode bij aan eenduidige communicatie.
- Een gedragscode geeft houvast bij het aanspreken van collega's op ongewenst gedrag.
- De gedragscode laat medewerkers die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag zien welk stappen zij kunnen nemen en hoe nazorg is geregeld.
- Je kunt de gedragscode opnemen in het bedrijfsreglement.
- Laat je medewerkers meedenken bij het opstellen van de gedragscode. Dit geldt ook voor de manier waarop je de gedragscode onder de aandacht brengt. Hoe beter de gedragscode aansluit bij de werkvloer, hoe breder hij wordt gedragen.

2. Vertrouwenspersoon

- Zorg dat medewerkers terecht kunnen bij een onafhankelijke interne of externe vertrouwenspersoon. Daarvoor gelden speciale eisen.
- Stel een of meer daartoe geschoolde personen aan als vertrouwenspersoon. Dit kan een externe persoon zijn, maar je kunt ook één of meer van je medewerkers hiervoor opleiden. Eisen ten aanzien van de vertrouwenspersoon zijn:
  - Een vertrouwenspersoon dient onafhankelijk te zijn. Een personeelsmanager, leidinggevende of bedrijfsarts wordt als onvoldoende onafhankelijk beschouwd.
  - De werkgever zorgt voor voldoende scholing en zo nodig deskundige ondersteuning van de intern aangewezen vertrouwenspersoon. Deskundigheid wordt geborgd, bijvoorbeeld door de vertrouwenspersonen elke vier jaar te laten certificeren door de Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen.
  - Er wordt een gedragscode opgesteld die aangeeft wat van een vertrouwenspersoon verwacht wordt en ook van het bedrijf in de omgang met de vertrouwenspersoon. Zie daarvoor de gedragscode van de Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen.
  - Wanneer er een interne vertrouwenspersoon wordt aangesteld dan moeten er afspraken worden vastgelegd over de

functie, reikwijdte, onafhankelijkheid, verantwoordelijkheden, beschikbare tijd en scholing/visie. Stel daarnaast vast hoe externe expertise kan worden betrokken voor overleg.
    - De vertrouwenspersoon verstrekt jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van de bij hen gemelde incidenten aan werkgever en OR/PVT.
    - Zorg dat medewerkers op de hoogte zijn van de beschikbaarheid en contactgegevens van een onafhankelijke interne of externe vertrouwenspersoon waar zijn terecht kunnen indien nodig, alsmede hun taken en verantwoordelijkheden.
    - Een vertrouwenspersoon biedt gevraagd en ongevraagd advies/ondersteuning bij het opstellen van beleid en voorlichting.

3. Klachtenregeling

- Stel een klachtenregeling op waarin staat hoe medewerkers een klacht kunnen indienen over ongewenst gedrag. Deze regeling omvat ook de inzet van een klachtencommissie. Deze commissie is verantwoordelijk voor het zorgvuldig onderzoeken van een klacht door naar de betrokkenen te luisteren en vervolgens advies te geven over vervolgstappen. Als bedrijf heb je de mogelijkheid om je aan te sluiten bij een externe klachtencommissie, of de commissie intern samen te stellen.
- In de klachtenregeling ongewenst gedrag staat aangegeven:
    - Hoe medewerkers een klacht kunnen indienen;
    - Hoe en binnen welk termijn een klacht in behandeling wordt genomen en afgehandeld;
    - Wanneer een klacht ontvankelijk wordt verklaard;
    - Hoe de klachtenbehandeling verloopt en hoe het advies van de klachtencommissie tot stand komt;
    - Hoe na afsluiting van de klachtbehandeling wordt teruggekoppeld aan de klager, de aangeklaagde en werkgever, indien van toepassing inclusief een voorstel voor een disciplinaire maatregel;
    - Hoe de samenstelling van de klachtencommissie is en wie de eventuele plaatsvervangers zijn;
    - Hoe de deskundigheid, onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de leden wordt gewaarborgd.
- Gezien de bovenstaande punten is het aan te raden om bij een externe klachtencommissie aan te sluiten. Dit is een onafhankelijke organisatie die een klachtencommissie kan leveren bij een ernstig incident en een klachtenprocedure ter beschikking stelt.
- Zie hier een voorbeeld van een klachtenprocedure.

Aanvullend extern ongewenst gedrag

1. Protocol agressie en geweld

- Stel een protocol agressie en geweld op waarin staat wat de norm is en hoe medewerkers agressief gedrag van derden op een goede wijze zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Geef hierin ook aan hoe zij met agressief gedrag van derden moeten omgaan, hoe ze hulp kunnen inroepen, hoe zij incidenten moeten melden en hoe de persoonlijke opvang, ondersteuning en verdere afwikkeling na een incident is geregeld.

2. Huisregels

- Stel huisregels op en maak afspraken over welk gedrag wel en niet geaccepteerd wordt, en welke maatregelen gelden indien deze afspraken niet worden nageleefd. Hang deze gedragsregels goed zichtbaar op.

3. Procedure

- Zorg voor een procedure voor het melden, registeren en analyseren van incidenten. EN:
- Analyseer de (geanonimiseerde) meldingen regelmatig, minimaal jaarlijks, om inzicht te krijgen in het type meldingen, de situaties die tot incidenten leiden en de achterliggende oorzaken. Gebruik deze informatie als input voor de RIE,

voorlichtingen en beleid.

Preventief Medisch Onderzoek (PMO)

- Vragenlijsten over ongewenst gedrag kunnen op twee manieren worden opgenomen in een PMO:
  - In een PMO kan worden onderzocht of en waar ongewenst gedrag binnen de organisatie voorkomt.
  - In een PMO kan het eerder genoemde RI&E-onderzoek naar intern ongewenst gedrag worden opgenomen. En een verdiepend onderzoek naar extern ongewenst gedrag voor medewerkers die daarmee geconfronteerd kunnen worden.

Aandachtspunten met betrekking tot bijzondere groepen

De risico's op het te maken krijgen met ongewenst gedrag kunnen bij bepaalde groepen binnen de organisatie groter zijn. In dat geval zijn aanvullende maatregelen, zoals extra toezicht/begeleiding (jongeren/uitzendkrachten/anderstaligen) of aangepaste voorlichting en instructie nodig. Hieronder staat een overzicht van groepen binnen je bedrijf die mogelijk extra aandacht nodig hebben. Vooral als het gaat om het risico op discriminatie of uitsluiting.

- anderstaligen
- uitzendkrachten en medewerkers met een tijdelijk dienstverband
- zwangeren
- lesbische vrouwen, homoseksuele mannen, biseksuele personen, transgenders, interseks- en queer personen (LHBTIQ+'ers)
- vrouwen
- ouderen en jongeren
- verlof zoals geregeld in de Wet Arbeid en Zorg, bijvoorbeeld zwangerschaps- ouderschaps- en zorgverlof

Zie 'Aan de slag met de inventarisatie van risicofactoren voor intern ongewenst gedrag', pagina 24 voor de 13 discriminatiegronden.

Aandachtspunten voor medewerkers

Intern ongewenst gedrag (tussen collega's en/of leidinggevenden)

- [ ] Ken ik de gedragscode van ons bedrijf en houd ik mij eraan?
- [ ] Weet ik wie onze vertrouwenspersoon is en hoe ik die kan bereiken?
- [ ] Zou ik het aandurven om iemand aan te spreken op ongewenst gedrag?
- [ ] Weet ik wat ik moet doen als ik zelf ongewenst gedrag ervaar?
- [ ] Weet ik waar ik een klacht kan indienen en hoe dat werkt?
- [ ] Neem ik signalen van collega's serieus?
- [ ] Weet ik dat ik altijd recht heb op nazorg bij nare ervaringen?

Aandachtspunten voor medewerkers

Extern ongewenst gedrag (door klanten, personeel van andere bedrijven en/of bezoekers)

- [ ] Weet ik wat onze huisregels zijn?
- [ ] Ben ik bekend met het protocol 'Agressie en geweld door derden'?
- [ ] Weet ik hoe ik moet handelen bij agressief of intimiderend gedrag door derden?
- [ ] Weet ik hoe ik incidenten kan melden en bij wie?
- [ ] Heb ik voldoende training gehad om ongewenst gedrag te herkennen en te de-escaleren?
- [ ] Voel ik mij veilig op de werkplek? Zo niet, weet ik waar ik dit kan melden?
- [ ] Word ik geïnformeerd over risico's bij bepaalde klanten of situaties?
- [ ] Is duidelijk bij wie ik terecht kan voor nazorg na een incident?

Relevante wetgeving

1. Positief getoetst op: Psychosociale arbeidsbelasting Arbobesluit artikel 2.15 (lid 1 en 2)

Meer info/gebruikte basisdocumenten

- Tuinzaadvitaal.nl
- Flyer vertrouwenspersoon Stigas
- Rapportage duurzame inzetbaarheid Tuinzaadbedrijven versie 28-2-2019

Gebruikte basisdocumenten

- Zelfinspectie tool werkdruk en ongewenst gedrag
- Vormen van ongewenst gedrag
- Zelfinspectie tool 'Werkdruk en ongewenst gedrag'.
- Zelfinspectie 'Aanpak van agressie van geweld door derden'
- Aan de slag met de inventarisatie van risicofactoren voor intern ongewenst gedrag
- Delphi-studie naar risicofactoren en maatregelen intern ongewenst gedrag
- Flyer 'Werk en zwangerschap'
- Discriminatie op het werk | Arboportaal
- Website Stichting Stop Pesten Nu
- Arbeidsdiscriminatie

- Voorbeeldvragen medewerkersvragenlijst onderdeel ongewenst gedrag
- Voorbeeld van een gedragscode
- Voorbeeld van een klachtenprocedure
- De gedragscode van de Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen.
- Arboblad Werkdruk
- Arboblad Alleen werken