



# Ongewenst gedrag

## Inhoudsopgave

- Wat is de gewenste situatie?
- Maatregelen
- Maatregelen voor ongewenst gedrag buiten het bedrijf
- Checklist
- Wat je verder nog moet weten
- Meer informatie



Goedgekeurd door Sociale Partners



Getoetst door Nederlandse Arbeidsinspectie

*Geactualiseerd: april 2024*

Onder ongewenst gedrag wordt verstaan (seksuele) intimidatie, [discriminatie](#), agressie en geweld en pesten. Medewerkers kunnen te maken krijgen met ongewenst gedrag van collega's en van derden, zoals omstanders en / of verkeersdeelnemers bij wegwerkzaamheden.

[Werkdruk](#) wordt in een apart blad behandeld en is daarmee in dit blad buiten beschouwing gelaten.

## 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
- ✓ Er is een vertrouwenspersoon en een klachtenregeling
- ✓ Leidinggevenden en medewerkers krijgen training en voorlichting over ongewenst gedrag
- ✓ De werkgever biedt na ingrijpende incidenten op het gebied van ongewenst gedrag opvang en nazorg aan

## Maatregelen

- ➔ Beleid om ongewenst gedrag te voorkomen
  - Inventariseer met een risico-inventarisatie en evaluatie (RIE) de risico's op ongewenst gedrag. Doe dit voor ongewenst gedrag door collega's, leidinggevenden en derden (bijvoorbeeld opdrachtgevers, omstanders en verkeersdeelnemers). Ga na waar, wanneer en bij wie het risico het hoogst is. Omdat gedrag door iedereen anders kan worden ervaren, is het nodig medewerkers hierbij te betrekken. Dat kan door hen de ['werknemersvragenlijst in de RI&E'](#) te laten invullen. Blijkt dat er risico's zijn? Voer dan een verdiepend onderzoek uit naar de onderliggende oorzaken. Dit kan met verdiepende interviews door een deskundige. Maak vervolgens een plan van aanpak om de oorzaken aan te plakken. Een eventueel aanwezige OR of personeelsvertegenwoordiging (PVT) heeft instemmingsrecht bij het invoeren of bij het wijzigen van een regeling op het gebied van ongewenst gedrag. Plan het evaluatiemoment en leg dit schriftelijk vast.



- Stel een gedragscode op. Hierin staat welke normen en waarden er op de werkvloer gelden en dat ongewenst gedrag niet is toegestaan. Hierin staat ook wat er gebeurt als medewerkers zich niet aan de afspraken houden / wat de procedure bij eventuele klachten is. Betrek medewerkers bij het opstellen van de gedragscode en neem de gedragscode op in het bedrijfsreglement. De gedragscode kan ook onderdeel worden van het V&G plan.

#### → Vertrouwenspersoon en klachtenregeling

- Zorg dat medewerkers terecht kunnen bij een onafhankelijke interne of externe vertrouwenspersoon.
  - Werkenden in de sector Groen, Groen en Infra kunnen kosteloos gebruik maken van de vertrouwenspersoon bij Stigas . Zorg dat je medewerkers weten dat ze bij de vertrouwenspersoon terecht kunnen en hoe deze te bereiken is. Het is ook mogelijk om een interne vertrouwenspersoon aan te stellen. Daarvoor gelden speciale [eisen](#). Evalueer de binnengekomen klachten jaarlijks en scherp het beleid zo nodig aan.
- Zorg voor een klachtenregeling. In een klachtenregeling wordt beschreven hoe een medewerker een klacht in kan dienen op het gebied van ongewenst gedrag. Een klachtencommissie behandelt een klacht door naar de betrokkenen te luisteren en vervolgens een advies te geven over de vervolgstappen. Een bedrijf kan zich aansluiten bij een externe klachtencommissie, maar kan ook intern worden samengesteld . Neem klachten altijd serieus en geef zelf het goede voorbeeld.

- • Train leidinggevenden, teamleiders en managers in het herkennen van ongewenst gedrag. En in de manier waarop zij vervolgens dienen te handelen. Sta ook stil bij hun voorbeeldfunctie, rol en invloed.
- Zorg voor voorlichting en instructie aan medewerkers over:
  - de oorzaken van ongewenst gedrag;
  - wat medewerkers en leidinggevenden samen kunnen doen om het risico's erop te voorkomen of te beperken;
  - wat ze kunnen doen als het henzelf of anderen in hun omgeving overkomt.

#### → Opvang en nazorg

- Zorg binnen 2 werkdagen voor nazorg en professionele (trauma)opvang voor medewerkers die te maken krijgen met ongewenst gedrag zoals bijvoorbeeld agressie, geweld, pesten, seksuele intimidatie en discriminatie (zowel in- als extern). Als het slachtoffer in eerste instantie aangeeft geen gebruik te willen maken van de nazorg herhaal het aanbod op een later moment nog een keer.

## Maatregelen voor ongewenst gedrag buiten het bedrijf

- Ga, samen met de wegbeheerder, na welke verkeersmaatregelen getroffen kunnen worden ter voorkoming van agressie door verkeersdeelnemers. Denk aan agressie door automobilisten als gevolg van niet kunnen inhalen bij langzaam rijden tijdens gladheidsbestrijding.
- Zorg voor een meldingssysteem van (verbale) agressie door derden (bijvoorbeeld door opdrachtgever, omstanders en verkeersdeelnemers) en neem maatregelen na meldingen van ongewenst gedrag.
- Analyseer de (geanonimiseerde) meldingen regelmatig: wat voor soort meldingen komen er binnen, welke situaties leiden tot incidenten en wat zijn de belangrijkste oorzaken? Gebruik deze informatie als input voor de RIE, voorlichtingen en beleid.
- Zijn er medewerkers die te maken hebben met agressie van verkeersdeelnemers / publiek, bied ze dan een training aan waarin zij beter kunnen leren om te gaan met deze agressie. Cumula heeft een [Toolbox Agressie en Geweld](#) ontwikkeld, evenals een opleiding [Communicatieve vaardigheden voor chauffeurs](#).



## Checklist

- Ervaar je ongewenst gedrag? Blijf er niet mee lopen en neem contact op met je leidinggevende, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie of maak gebruik van het preventiesprekeuur.
- Ben je getuige van ongewenst gedrag? Meld het dan bij je werkgever of spreek de ander erop aan.
- Houd je aan de gedragscode en wees zelf geen veroorzaker van ongewenst gedrag.
- Blijf rustig. Als anderen onredelijk zijn, ga dan niet in discussie maar zeg dat ze je werkgever kunnen bellen.
- Bij verkeersagressie: Voorkom irritatie bij omstanders en verkeersdeelnemers door hen niet onnodig te laten wachten, bijvoorbeeld tijdens transport, laden en lossen.

## Wat je verder nog moet weten

### Aandachtspunten voor 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 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
- medewerkers die alleen werken

### Ongewenst gedrag; waar kun je aan denken?

Waar mensen samenwerken, kan ongewenst gedrag voorkomen. Dit gedrag kan opzettelijk, maar ook onopzettelijk zijn. Wat voor de één ongewenst is, is voor de ander misschien een grapje. Onderstaand een aantal voorbeelden van ongewenst gedrag:

- kleinerende en vernederende opmerkingen maken
- voortdurende kritiek leveren
- collega's isoleren of buitensluiten, bijvoorbeeld bij de lunch of personeelsuitjes
- collega's negeren
- collega's doelbewust onjuist of helemaal niet informeren
- roddelen en kwaadaardige geruchten verspreiden
- seksueel getinte opmerkingen maken
- seksueel getinte of pornografische afbeeldingen sturen per mail of WhatsApp
- aanstaren



- seksueel gerichte gebaren maken
- ongewenst lichamelijk contact maken (arm om de schouder, knijpen, zoenen, aanranden, verkrachten)
- machtsmisbruik
- misplaatste ongelijke behandeling van medewerkers, bijvoorbeeld op basis van geslacht, religie of leeftijd
- dreigen en intimideren
- uitschelden en agressief benaderen van collega's
- fysiek geweld, bijvoorbeeld in de vorm van slaan, schoppen, duwen

## Meer informatie

- [Zelfinspectie ongewenst gedrag Nederlandse Arbeidsinspectie](#)
- [Discriminatie op het werk | Arboportaal](#)
- [Website Stichting Stop Pesten Nu](#)
- [Flyer Vertrouwenspersoon Stigas](#)
- [Training: Communicatieve vaardigheden chauffeurs](#)
- [Toolbox Cumela: Agressie en Geweld](#)

[Bijlage 1 - 12 discriminatiegronden](#)

[Bijlage 2 - Eisen aan de vertrouwenspersoon](#)

[Bijlage 3 - Inhoud klachtenregeling](#)

[Bijlage 4 - Vragen in de branche-RIE over ongewenst gedrag](#)