

## Toolbox - omgaan met ongewenst gedrag

Seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld

### Wat te doen tegen ongewenst gedrag op de werkvloer?

Ongewenst gedrag is gedrag dat als bedreigend, vernederend of intimiderend wordt ervaren. Het kan zich uiten in de vorm van seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld.

Een werkgever dient beleid te voeren om ongewenst gedrag tegen te gaan. Deze toolbox geeft werkgevers alle instrumenten om met ongewenst gedrag om te gaan.

**Direct naar:**  
[Informatie voor slachtoffers >](#)  
[Informatie voor beklagden >](#)  
[Onderzoek door de klachtencommissie >](#)

# 4

### De vier tools voor een veilige werkomgeving

- 1. Gedragsregels**  
Hoe legt u vast welk gedrag er wel en niet wordt getolereerd? Hoe komt u tot heldere kaders die rechtsgeldig zijn vastgelegd?
- 2. Preventief optreden**  
Hoe zorgt u ervoor dat medewerkers zich bewust zijn van wat er wel of niet mag, als ook wat de gevolgen zijn van ongewenst gedrag? Hoe geeft u zelf het goede voorbeeld?
- 3. Effectieve oplossing van problemen**  
Hoe lost u in goed overleg een probleemsituatie op? Welke instrumenten biedt u werknemers die ongewenst gedrag ervaren?
- 4. De klachtencommissie ongewenst gedrag**  
Het sluitstuk van beleid tegen ongewenst gedrag is dat een werknemer een klacht over ongewenst gedrag door een onafhankelijke klachtencommissie kan laten onderzoeken.

- [Tool 1 - gedragsregels](#)
- [Tool 2 - preventief beleid](#)
- [Tool 3 - oplossing probleem](#)
- [Tool 4 - klachtencommissie](#)



## Inleiding over ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag kan zich voordoen in de vorm van seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld. Voor de persoon die het betreft gaat het om ingrijpende gedragingen, nu het als bedreigend, vernederend of intimiderend wordt ervaren.

**Wat wordt er van een werkgever verwacht?**

Een werkgever heeft de zorg om werknemers een veilige werkomgeving te bieden. Een werkomgeving zonder bedreigingen, beledigingen, vernederende of kwetsende gedragingen. Oftewel dat werknemers op het werk kunnen zijn zonder de belasting van ongewenst gedrag. Het gaat hier om een zorgplicht, waarbij de werkgever de directe verantwoordelijkheid draagt voor het gedrag van medewerkers onderling, maar ook werknemers zo veel mogelijk beschermt tegen misdragingen door derden (klanten, bezoekers en leveranciers).

De vier tools uit deze toolbox helpen u te voldoen aan uw zorgplicht waarmee u opkomt tegen ongewenst gedrag.

**Wat is de impact van ongewenst gedrag?**

**Definities**

**Juridische basis**

**Enkele voorbeelden uit de rechtspraak over ongewenst gedrag**

Rechtspraak	Seksuele intimidatie	Discriminatie	Agressie	Pesten
Door op een onderwerp te kiezen, krijgt u meerdere uitspraken.				

## Tool 1

## Gedragsregels

- [Tool 1](#)
- [Tool 2](#)
- [Tool 3](#)
- [Tool 4](#)

### De zorg voor heldere kaders

Een belangrijke stap in het omgaan met ongewenst gedrag is het scheppen van heldere kaders. In de gedragsregels staat wat er wordt verwacht van het personeel; hoe gaan we met elkaar om? Dat is daarmee niet alleen een opsomming van wat niet gewenst is, maar ook wat juist wel gewenst is.

Maak in de gedragsregels een duidelijk onderscheid in de norm (wat mag niet) en de gevolgen (hoe zwaar wordt het bestraft). Aangezien ongewenst gedrag zich ook buiten werktijd kan voordoen (bijvoorbeeld via social media), zal een werkgever ook willen optreden tegen ongewenst gedrag van werknemers buiten het bedrijf, zeker als collega's of de organisatie door dit gedrag worden benadeeld.

Naast het stellen van de norm, wordt in de gedragsregels ingegaan op de wijze waarop problemen worden opgelost.

[Concept gedragsregels ongewenst gedrag >](#)

Opstellen gedragsregels	Overeenkomen gedragsregels	Treffen disciplinaire maatregelen
<p>Hierboven treft u een concept aan van gedragsregels, die u als zodanig binnen uw organisatie kunt invoeren.</p> <p>Wanneer u naar deze regeling kijkt, dan begint deze juist positief, namelijk door in te gaan op het gewenste gedrag. Het is raadzaam om met positieve bewoordingen te openen en respectvolle omgangsvormen te stimuleren.</p> <p>Een gedragsregeling geeft ook aan hoe ongewenst gedrag wordt opgelost. Daarbij is een belangrijk onderscheid te maken. Wenst een werknemer dat het gedrag stopt na overleg hierover, dan is dat voor de werknemer kennelijk voldoende. Wenst de werknemer dat er tegen het gedrag wordt opgetreden door de werkgever, dan zal eerst zorgvuldig onderzoek moeten worden of er sprake is geweest van ongewenst gedrag. Een sanctie of schriftelijke vastlegging van ongewenst gedrag vraagt om een zorgvuldig onderzoek.</p> <p>Hoe zwaar een overtreding wordt opgepakt zal per organisatie verschillen, namelijk van streng, zeer streng naar zero-tolerance. Een beleid dat onder een grens van streng ligt is te vrijblijvend, want daarmee loopt de werkgever het risico onvoldoende op te treden tegen ongewenst gedrag.</p> <p>Indien u advies wenst over het opstellen van gedragsregels dan kunt u contact opnemen met mevrouw Ivanka Schreuder van ons secretariaat: 08877-08877 / <a href="mailto:schreuder@an-i.nl">schreuder@an-i.nl</a></p>		

## Tool 2

## Preventief beleid

- [Tool 1](#)
- [Tool 2](#)
- [Tool 3](#)
- [Tool 4](#)

### Feitelijk invulling geven aan het beleid tegen ongewenst gedrag

Het is natuurlijk mooi om gedragsregels te hebben, maar hoe zorgt u ervoor dat medewerkers het ook toepassen. Informeren is het begin, het laten begrijpen het vervolg en het in de praktijk toepassen is het uiteindelijke doel.

**Voorlichting over ongewenst gedrag.** Dit is het informeren en laten begrijpen van ongewenst gedrag. Dat kan alleen door dit thema op te pakken. Er zal over deze thema's de interactie met medewerkers aangegaan moeten worden. Wij zullen hieronder meerdere instrumenten aanreiken, waarmee u zelf invulling kunt geven aan het beleid. We kijken nader naar de thema's, geven voorbeelden voor nieuwsbrieven / artikelen en input voor werkoverleg of andere vormen van interactie.

**Op treden tegen ongewenst gedrag.** Naast voorlichting en het geven van het goede voorbeeld dient een werkgever op te treden tegen ongewenst gedrag. Dit wordt in tool 3 en tool 4 besproken.

**Pro-actief toezicht.** Een werkgever is er nog niet door medewerkers voor te lichten en feitelijk op te treden. Van een werkgever mag pro-actief toezicht verwacht worden. Om medewerkers te beschermen, zal een werkgever voldoende alert moeten zijn op risicovolle situaties. Indien de werkgever weet van situaties met de potentie van ongewenst gedrag, dan mag hierop toezicht verwacht worden en desnoeds worden maatregelen genomen om de risico in te perken. Dat speelt zeker als er eerder negatieve voorvallen in die situaties hebben plaatsgevonden.

Voorgaande drie elementen vormen het preventieve beleid. Hieronder gaan we nader in op de voorlichting:

Nadere kennismaking met de thema's					
Thema's	Seksuele intimidatie	Discriminatie	Agressie	Pesten	
Door op een onderwerp te kiezen, krijgt u meer informatie per thema.					

Concepten voor nieuwsbrieven en artikelen					
Nieuwsbrieven	Seksuele intimidatie	Discriminatie	Agressie	Pesten	
Voor ieder thema hebben wij concepten van nieuwsbrieven gemaakt die u passend kunt maken voor gebruik binnen uw eigen organisatie.					

Input voor werkoverleg of andere vormen van interactie					
Input	Seksuele intimidatie	Discriminatie	Agressie	Pesten	
Tijdens het werkoverleg is het belangrijk om over de thema's in gesprek te komen. Dat kan door een voorbeeld te noemen en daarover vragen te stellen. Voor relevante vragen die gesteld kunnen worden, is ook een uitwerking opgenomen. Deze uitwerking van de vragen is om te bespreken, geeft een beeld van de conclusies waar in het werkoverleg naar toe gewerkt wordt. Kies voor een thema voor de input voor het werkoverleg.					

Training voor management, medewerkers en HR					
Incompany training omgaan met ongewenst gedrag					
In de praktijk blijkt dat medewerkers het lastig vinden om met ongewenst gedrag om te gaan. Zelfs als er duidelijke voorschriften zijn, gaan medewerkers vaak hun eigen weg met alle gevolgen van dien. Juist bij dit vraagstuk is het evenwel van groot belang om zorgvuldig, passend en tactvol te handelen. Dat inzicht wordt verkregen door het interactief te trainen.					

[Incompany training](#)

## Tool 3

## Oplossen problemen

- [Tool 1](#)
- [Tool 2](#)
- [Tool 3](#)
- [Tool 4](#)

### Hoe gaat u om met problemen als ongewenst gedrag zich heeft voorgedaan?

Ondanks de heldere gedragsregels en het preventieve beleid kunnen zich in de praktijk toch nog vormen van ongewenst gedrag voordoen. Het is juist daarom van groot belang dat nadrukkelijk is geregeld hoe hiermee wordt omgegaan. Het zal veelal de voorkeur genieten dat er een vertrouwenspersoon is aangesteld, met wie de betrokken werknemer in gesprek kan gaan.

#### De werknemer staat voor een belangrijke keuze:

- het ongewenst gedrag bespreken met de veroorzaker met als doel dat het gedrag stopt (tool 3), of;
- een klacht indienen die door een klachtencommissie onderzocht wordt op grond waarvan de werkgever disciplinaire maatregelen kan treffen (tool 4).

In deze tool wordt het in overleg oplossen van het probleem behandeld. De vertrouwenspersoon kan in deze opdeling bijstand verlenen. Mogelijk er een ander bij betrokken wordt, zoals een leidinggevende of iemand van een collega (veelal niet leidinggevend), hoewel er ook externe vertrouwenspersonen kunnen worden aangesteld, bijvoorbeeld via de arbodienst.

Inschakelen van een vertrouwenspersoon door het slachtoffer					
<p>Een werknemer die te maken heeft met ongewenst gedrag doet er verstandig aan een vertrouwenspersoon te benaderen als deze in de organisatie is aangesteld. Een vertrouwenspersoon is namelijk het eerste aanspreekpunt voor een werknemer die te maken heeft met ongewenst gedrag. De informatie die de werknemer met de vertrouwenspersoon deelt is geheim en daarop rust dan ook een geheimhoudingsplicht. Dat betekent ook dat een vertrouwenspersoon er niet zelf toe mag overgaan om een klacht van een klager te melden bij de werkgever (directie) of derden, nu daarmee de geheimhouding wordt geschonden.</p> <p>De rol van de vertrouwenspersoon is het bieden van een eerste opvang en het beschikbaar zijn als gesprekspartner. De vertrouwenspersoon kan het probleem aanpakken en van gedachten wisselen over oplossingen. Dit kunnen oplossingen in de informele sfeer zijn (tool 3) of het kan gaan om de behandeling van de klacht door een klachtencommissie (tool 4). Een tweede belangrijke rol van de vertrouwenspersoon is het verlenen van bijstand bij de stappen die gezet worden door de werknemer.</p> <p>De vertrouwenspersoon heeft ook een taak in het preventieve beleid van de onderneming. Naast het streven naar duidelijkheid over de gedragsregels, kan het gaan om het geven van voorlichting over de aanpak en het voorkomen van ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon houdt veelal ook een registratie bij van gevallen van ongewenst gedrag, wat niet naar personen herleidbaar is. Dit kan weer van belang zijn om inzicht te krijgen in de knelpunten in een organisatie.</p> <p>Indien er een vertrouwenspersoon is, dan zal dat normaal intern bekend gemaakt zijn. Dit kan bijvoorbeeld staan in de regeling rond ongewenst gedrag. De aanstelling van een vertrouwenspersoon kan intern geregeld zijn en betreft daarmee een collega (veelal niet leidinggevend), hoewel er ook externe vertrouwenspersonen kunnen worden aangesteld, bijvoorbeeld via de arbodienst.</p>					

[Het gesprek aangaan met de veroorzaker](#)

[Het melden van ongewenst gedrag bij de leiding \(door het slachtoffer of derde\)](#)

[Wat doet een leidinggevende als het slachtoffer verder afzijdig wil blijven?](#)

[De leidinggevende kan eenvoudig in de problemen komen als hij eigenhandig ongewenst gedrag gaat onderzoeken!](#)

**Indienen klacht bij de klachtencommissie ongewenst gedrag**

Wanneer de werknemer wenst dat de veroorzaker een disciplinaire maatregel krijgt of dat er hierover een aantekening in het dossier komt, dan dient de klacht grondig onderzocht te worden. In dat geval kan de werknemer een klacht indienen die vervolgens door een klachtencommissie wordt onderzocht (tool 4).

## Tool 4

## Klachtencommissie

- [Tool 1](#)
- [Tool 2](#)
- [Tool 3](#)
- [Tool 4](#)

### klachtencommissie ongewenst gedrag

### De rol van de klachtencommissie ongewenst gedrag

Een formele klacht over ongewenst gedrag, dient onderzocht te worden. Onderzoek door de klachtencommissie geeft de werkgever de ruimte om afstand te nemen. De werknemer krijgt een onafhankelijk oordeel van specialisten die de situatie kijken en geen belang hebben bij de uitkomst. Dat geeft aan dat oordeel ook de draagkracht.

#### Hoe schakelt u de klachtencommissie in?

Op deze wijze heeft u toegang tot de klachtencommissie ongewenst gedrag, dan kunt u de klachtencommissie inschakelen. Laat u verder informeren:

[Meer info over de klachtencommissie >](#)

**De klachtencommissie als onderdeel van uw gedragsregels en beleid**

U kunt in uw gedragsregels opneemen dat medewerkers de kans hebben om de klachten door de klachtencommissie te laten onderzoeken. Dat is dan onderdeel van uw beleid tegen ongewenst gedrag ter bescherming van medewerkers.

U kunt in uw gedragsregels het volgende opnemen:

"Indien u een klacht heeft over ongewenst gedrag, dan kan deze klacht onderzocht worden door de klachtencommissie ongewenst gedrag. Alle informatie over deze klachtenregeling staat op de website: [www.klachtencommissieongewenstgedrag.nl](http://www.klachtencommissieongewenstgedrag.nl)"

In deze situatie heeft u twee mogelijkheden:

- U laat werknemers de klacht bij u zelf indienen en u schakelt vervolgens zelf de klachtencommissie in.
- U laat werknemers rechtstreeks de klacht indienen bij de commissie. U meldt zich dan bij de commissie aan door contact op te nemen met ons secretariaat. Aan deze aanmelding zijn geen inschrijfkosten en is evenmin een jaarlijkse contributie verbonden.

Op deze wijze regelt u op een transparante en zorgvuldige wijze het onderzoek naar ongewenst gedrag.

**Een heldere uitkomst als fundament**

Iedere betrokkene heeft belang bij een heldere uitkomst. Dat kan alleen door doelgericht onderzoek te doen en de bevindingen grondig te motiveren. Per onderdeel van de klacht wordt aangegeven of deze gegronnd of ongegrond is en op basis waarvan deze conclusie is getrokken.

- [Deskundigheid door meer dan 25 jaar ervaring](#)
- [Onafhankelijk onderzoek](#)
- [Zorgvuldige werkwijze](#)
- [Een volledig rapport in 3 à 4 weken](#)

**klachtencommissie ongewenst gedrag**

Stel hier uw vraag aan de klachtencommissie

**Arborecht Kantoor AN-i**  
 De oplossende kracht van een specialisme

**Advies, bemiddelen en procederen**

[Bijstand voor werkgevers, slachtoffers en beklagden >](#)

**Onafhankelijk onderzoek**

[Klachtencommissie ongewenst gedrag >](#)

**Voorlichting & training**

[In company training ongewenst gedrag >](#)

**klachtencommissie ongewenst gedrag**

Klachtencommissie ongewenst gedrag  
 T.a.v. secretariaat (mw. Ivanka Schreuder)  
 Jagerlaan 12 3701 XJ Zeist  
[schreuder@an-i.nl](mailto:schreuder@an-i.nl) 08877-08855

**Meer informatie**

- [Toolbox ongewenst gedrag >](#)
- [Stappenplan voor werkgevers >](#)
- [Stappenplan voor slachtoffers >](#)
- [Stappenplan voor beklagden >](#)

**Arborecht Kantoor AN-i**  
 De oplossende kracht van een specialisme

**Advies, bemiddelen en procederen**

[Bijstand voor werkgevers, slachtoffers en beklagden >](#)

**Onafhankelijk onderzoek**

[Klachtencommissie ongewenst gedrag >](#)

**Voorlichting & training**

[In company training ongewenst gedrag >](#)

**Arborecht Kantoor AN-i**  
 Wij werken landelijk voor werkgevers & werknemers  
 Specialist op meerdere locaties met een centraal backofficeadres te Zeist

Contact | Inloggen | Privacy statement

Met onze Social Media van AN-i komt u ook verder in het arbeidsrecht: [f](#) [in](#)

**Informatie**  
 Zoeken op arbeidsrecht.nl

Trefwoorden  
 Zoeken met trefwoorden

Inhoudsopgave  
 Zoeken op inhoud

Nieuws en definities  
 Actuele informatie

Specialisten info  
 Voor cursisten info

**Oplossingen**  
 Juridische bijstand & rechtspraak

Specialisten raadplegen  
 Gratis adviesgesprek met specialist

Toolboxen in het arbeidsrecht  
 Goed gereedschap is het halve werk

Klachtencommissie ongewenst gedrag  
 Seksuele intimidatie, discriminatie en agressie

Arbitrage door de arbeidsrecht  
 Officiële rechtspraak, snel en onafhankelijk

**Opleidingen**  
 Compleet overzicht van onze opleidingen

Opleiding Leergang arbeidsrecht  
 HBO-niveau - 4 modules

Opleiding Specialist arbeidsrecht  
 Post-HBO/WO-niveau - 8 modules

Cursusdagen arbeidsrecht  
 Post-HBO/WO-niveau - 4 cursusdagen

IM-company arbeidsrecht  
 OR-training & masterclasses advocaten

**Arborecht Kantoor AN-i**  
 Wij werken landelijk voor werkgevers & werknemers  
 Specialist op meerdere locaties met een centraal backofficeadres te Zeist

Contact | Inloggen | Privacy statement

Met onze Social Media van AN-i komt u ook verder in het arbeidsrecht: [f](#) [in](#)