



Ongewenst gedrag

Inhoudsopgave

- Maatregelen
- Checklist
 - Intern Ongewenst Gedrag (tussen collega's en/of leidinggevenden)
 - Checklist
 - Extern Ongewenst Gedrag (door klanten, omstanders, derden op locatie)
- Toelichting op de maatregelen



Goedgekeurd door Sociale Partners



Getoetst door Nederlandse Arbeidsinspectie

Geactualiseerd en positief getoetst door NLA, juli 2025

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. Ongewenst gedrag intern: agressie, geweld en intimidatie, seksuele intimidatie, discriminatie en pesten van medewerkers en leidinggevenden naar medewerkers of leidinggevenden.
2. Ongewenst gedrag extern: Agressie, geweld en ander ongewenst gedrag door derden zoals klanten, personeel van andere bedrijven, omstanders, weggebruikers en bezoekers.
3. Werkdruk: Het onderdeel werkdruk wordt hier niet verder uitgewerkt maar is terug te vinden in het onderdeel [werkdruk](#) van de arbocatalogus.

Ook in onze sector kunnen medewerkers binnen de werkomgeving te maken krijgen met intern ongewenst gedrag en ook met agressie, geweld en ander ongewenst gedrag door derden. 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. De werkgever heeft een wettelijke verplichting vanuit de Arbowet om ongewenst gedrag op de werkvloer te voorkomen. Dit houdt in dat de werkgever verantwoordelijk is om de risico's met betrekking tot ongewenst gedrag binnen organisatie te inventariseren en een plan te maken om deze risico's te voorkomen of tot een minimum te beperken.

Maatregelen

- ➔ 1. Algemene maatregelen intern en extern ongewenst gedrag:
 - Psychologische en sociale veiligheid wordt gezien als belangrijk thema en gestimuleerd in de hele organisatie.
 - Er wordt een actief beleid gevoerd op het voorkomen van intern en extern ongewenst gedrag en de organisatie spreekt zich uit voor de veiligheid van de medewerkers en communiceert dit actief.
 - Risico's met betrekking tot intern en extern ongewenst gedrag zijn door middel van de risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) in kaart gebracht.
 - Er wordt voorlichting en instructie gegeven over intern en extern ongewenst gedrag
 - Er is nazorg geregeld voor slachtoffers van intern- en extern ongewenst gedrag
 - Gebouw en terrein aanpassingen ter voorkoming van ongewenst gedrag



→ 2. Intern ongewenst gedrag

Neem onder meer deze maatregelen:

- Er is een gedragscode opgesteld
- Er is een geschoolde vertrouwenspersoon beschikbaar voor de organisatie
- Er is een klachtenregeling beschikbaar in het bedrijf waarin is vastgelegd hoe een medewerker een klacht kan indienen bij een klachtencommissie intern ongewenst gedrag

→ 3. Extern ongewenst gedrag

Neem onder meer deze maatregelen:

- Er zijn huisregels voor derden opgesteld.
- Er is een procedure voor het melden van agressie en geweld van derden.

Checklist

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?

Checklist

Extern Ongewenst Gedrag (door klanten, omstanders, derden op locatie)

- ☐ Weet ik wat onze huisregels zijn voor bezoekers en derden?
- ☐ Ben ik bekend met het protocol 'Agressie en geweld door derden'?
- ☐ Weet ik hoe ik moet handelen bij agressief of intimiderend gedrag van buitenstaanders?



- ☐ 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 locaties, klanten of situaties?
- ☐ Is duidelijk bij wie ik terecht kan voor nazorg na een incident?

Toelichting op de maatregelen

1. Algemene maatregelen in- en extern ongewenst gedrag.

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. Deze gedragingen kunnen door een collega of externe (klant, bezoeker) plaatsvinden. Onderstaand voorbeelden van ongewenst gedrag:

- **Agressie en geweld:** Dit is gedrag waarmee iemand een ander opzettelijk schade wil toebrengen, fysiek of verbaal. Het kan bijvoorbeeld gaan om slaan, schoppen, schelden of bedreigen. Deze gedragingen kunnen in persoon plaatsvinden, maar ook digitaal. Agressie en geweld zorgen voor een onveilige sfeer op de werkvloer. Intimidatie is een vorm van agressie en geweld. Dit is gedrag waarmee iemand een collega opzettelijk bang probeert te maken. Dit kan verbaal zijn, bijvoorbeeld door dreigende woorden, of non-verbaal door agressieve lichaamstaal. Ook het verspreiden van geruchten valt onder intimidatie. Dit gedrag zorgt ervoor dat het slachtoffer zich onveilig voelt en minder goed kan werken.
- **Pesten:** Pesten betekent dat één persoon herhaaldelijk wordt lastiggevallen, vaak iemand die zich moeilijk kan verdedigen. Voorbeelden zijn gemene grapjes, buitensluiten, (cyber)pesten en het beschadigen van eigendommen. Pesten kan het slachtoffer ernstig raken en de werksfeer negatief beïnvloeden.
- **Seksuele intimidatie:** Dit gedrag is seksueel van aard en wordt door het slachtoffer als vervelend ervaren. Het kan gaan om opmerkingen, berichten of aanrakingen, maar ook om het tonen van pornografisch materiaal. Seksuele intimidatie tast de persoonlijke integriteit en het gevoel van veiligheid van de werknemer aan.
- **Discriminatie:** Discriminatie betekent dat werknemers ongelijk worden behandeld op basis van persoonlijke kenmerken zoals
 - afkomst
 - geslacht
 - seksuele geaardheid
 - leeftijd
 - handicap of chronische aandoening
 - politieke gezindheid
 - arbeidsrelatie (fulltime of parttime)
 - arbeidscontract (vast of tijdelijk)
 - burgerlijke staat
 - nationaliteit
 - godsdienst
 - levensbeschouwing
 - verlof zoals geregeld in de Wet arbeid en Zorg, bv zwangerschaps-, ouderschaps- en zorgverlof



Dit zorgt voor uitsluiting en belemmert een inclusieve, eerlijke werkomgeving. Discriminatie kan mensen ernstig kwetsen en beschadigt de sfeer op de werkvloer.

1.1 Actief beleid

Er moet een beleid opgesteld worden tegen ongewenst gedrag. In de tekst hieronder is verder uitgeschreven hoe dat beleid vorm moet krijgen. Hebben jullie een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging? Betrek deze dan actief bij dit proces. Het medezeggenschapsorgaan heeft instemmingsrecht bij het invoeren of wijzigen van een beleid rond ongewenst gedrag.

1.2 Risico inventarisatie en evaluatie

1.2.1 Risico inventarisatie ongewenst gedrag Intern

Breng met behulp van een onderzoek als onderdeel van "Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RIE) de mogelijke risico's met betrekking tot intern ongewenst gedrag in kaart. 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. Het is belangrijk dat het onderzoek representatief is voor de organisatie, dat wil zeggen dat er voldoende respons moet zijn van verschillende medewerkers, afdelingen, functies leeftijden en geslachten. Of dat een externe deskundige ingeschakeld wordt om gestructureerde gesprekken te voeren met de medewerkers.

Zo'n onderzoek biedt 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 intern ongewenst gedrag](#) (Nederlandse Arbeidsinspectie 2025)'. Hierin benoemt de Arbeidsinspectie de volgende items die inzicht kunnen geven op het risico van ongewenst gedrag binnen een organisatie, of afdeling:
 - Leiderschap en leiderschapstijl: 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, welke 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 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 niet in kaart worden gebracht.)
- 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 meldingen van anonieme incidenten die gemeld zijn bij de vertrouwenspersoon en anonieme meldingen via andere kanalen, waaronder de bedrijfsarts. Indien beschikbaar, kunnen ook de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek, 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.

1.2.2 De risico inventarisatie en ongewenst gedrag extern

Breng met behulp van een medewerkersvragenlijst - Ongewenst gedrag door extern](zie bijlage) 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 wie het risico het hoogst is. Omdat gedrag door iedereen anders kan worden ervaren, is het essentieel medewerkers hierbij te betrekken. Dat kan door hen uit te nodigen een 'medewerkersvragenlijst – ongewenst gedrag extern [link plaatsen naar Voorbeeldvragen medewerkersvragenlijst onderdeel ongewenst gedrag door derden] in te vullen. Daar waar ongewenst gedrag door derden mogelijk is, is een verdiepend onderzoek nodig. Het vindt plaats door het houden van verdiepende interviews, of door een vragenlijst te gebruiken. Schakel daarbij zonodig een deskundige in.

De risico inventarisatie moet inzicht geven in de volgende punten:

- 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 kunnen daarbij optreden?

Stel naar aanleiding van de onderzoeksuitkomsten in overleg met de medewerkers een plan van aanpak op met maatregelen om ongewenst gedrag tegen te gaan en er beter op te kunnen reageren.

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 meldingen van anonieme incidenten die gemeld zijn bij de vertrouwenspersoon en anonieme meldingen via andere kanalen, waaronder de bedrijfsarts. Indien beschikbaar, kunnen ook de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek, 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.

1.3 Voorlichting & instructie

1.3.1 Voorlichting en instructie **Intern** ongewenst gedrag.

Geef voorlichting en instructie over intern ongewenst gedrag aan medewerkers en leidinggevenden. Geef daarbij informatie in elk geval informatie over de volgende onderwerpen.

- Welke risico's er zijn op ongewenst gedrag
- Wat is ongewenst gedrag
- Wat medewerkers en leidinggevenden kunnen doen om risico's op ongewenst gedrag te voorkomen of te beperken
- Gedragscode
- Wat ze kunnen doen als het hen zelf of anderen in hun werkomgeving overkomt.
- Toegang tot en de functie van de vertrouwenspersoon
- Klachtenregeling
- 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 vervolgens herhaalt en kies een vorm van voorlichting die past bij de R&E-resultaten en de aard van het 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. 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 een gesprek.

Train een leidinggevende die toezicht houdt, over de voorbeeldfunctie, gesprekstechnieken, en het herkennen van ongewenst gedrag.

1.3.2 Voorlichting en instructie **extern** ongewenst gedrag.

Geef voorlichting en instructie over extern ongewenst gedrag aan medewerkers en leidinggevende. Informeer daarnaast bezoekers, omwonende en opdrachtgevers. Geef daarbij informatie in elk geval informatie over de volgende onderwerpen.

- Welke risico's er zijn op ongewenst gedrag
- Huisregels, geldend op het bedrijf en project.
- Wat is ongewenst gedrag
- De oorzaken van ongewenst gedrag;
- Wat medewerkers en leidinggevendenden preventief kunnen doen om risico's op ongewenst gedrag te door derden te voorkomen of te beperken;
- Wat medewerkers kunnen doen als het henzelf of anderen in hun werkomgeving overkomt.
- Protocol agressie van derden
- Hoe nazorg is geregeld.

Stel nieuwe medewerkers zo snel mogelijk 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 bij 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 kan je ook gebruik maken van mededelingen borden, of informatie voorziening voordat het project start. 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 een gesprek.

Train leidinggevende of medewerkers die vanuit hun functie een grotere kans hebben te maken te krijgen met ongewenst gedrag door derden. In deze training moet aandacht zijn voor specifieke situatie van de medewerker en de risico's op ongewenst gedrag, gesprekstechnieken/de-escalatie, het herkennen van en omgaan met ongewenst gedrag door derden.

1.4 Nazorg voor slachtoffers bij intern- en extern ongewenst gedrag

Maak afspraken over de opvang en nazorg van slachtoffers. Zorg dat medewerkers die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag indien gewenst binnen twee werkdagen nazorg en/of professionele (trauma) opvang krijgen. Als het slachtoffer in eerste instantie aangeeft hier geen behoefte aan te hebben bied dan na twee weken het aanbod opnieuw aan.

1.5 Aanpassingen van gebouw en terrein ter voorkoming van ongewenst gedrag.

- Zorg voor een veilige 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 onoverzichtelijke begroeiing. Bovendien kan toezicht met behulp van camera's en het afsluiten van bepaalde toegangsdeuren 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.

2. Algemene maatregelen ongewenst gedrag intern

- Stimuleer een veilige cultuur waarin alle medewerkers zich veilig voelen en zich open en kwetsbaar kunnen opstellen. Dit kan worden bereikt door verbinding te maken, betrouwbare, duidelijke en transparante communicatie te stimuleren, collegiale ondersteuning aan te moedigen en een veilige ruimte creëren waar medewerkers gevoelige kwesties kunnen bespreken.
- Train leidinggevendenden in het herkennen van ongewenst gedrag en het leren van de juiste aanpak bij dergelijke situaties om



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. Maar ook de voordelen van samenwerken, vertrouwen en verbinding maken. Creëer ruimte en aandacht voor dit onderwerp tijdens het jaarlijksgesprek..

Maak gebruik van de digitale tool van de Nederlandse Arbeidsinspectie: [Pesten, arbeidsdiscriminatie en seksuele intimidatie](#) om het beleid van je organisatie rond intern ongewenst gedrag te beoordelen.

2.1 Gedragscode intern ongewenst gedrag

Stel een gedragscode op intern ongewenst gedrag. 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 en het bied medewerkers houvast bij het aanspreken van collega's. Betrek medewerkers bij het opstellen van de gedragscode.

Hierin moet het volgende worden opgenomen:

- Beschrijving van ongewenst gedrag te, plus de reactie die je hierbij van je medewerkers verwacht.
- Welke stappen een slachtoffer kan nemen en hoe nazorg is geregeld (zie 1.4)
- Laat 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.

Zie [hier](#) voor een voorbeeld van een gedragscode.

2.2 Vertrouwenspersoon

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. Binnen de cao Hoveniers en groenvoorziening is een externe vertrouwenspersoon opgenomen. Zie voor meer informatie: [Vertrouwenspersoon Hoveniers en Groenvoorziening.](#)

Eisen ten aanzien van de vertrouwenspersoon zijn:

- Een vertrouwenspersoon dient onafhankelijk te zijn. Een personeelsmanager, leidinggevende, OR-lid 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 de [gedragscode van de Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen.](#)
- Wanneer er een interne vertrouwenspersoon wordt opgesteld dan moeten er afspraken worden vastgelegd over de functie, reikwijdte, onafhankelijkheid, verantwoordelijkheden beschikbare tijd en scholing/intervisie. 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 zij terecht kunnen indien nodig, alsmede hun taken en verantwoordelijkheden.
- Een vertrouwenspersoon biedt gevraagd en ongevraagd advies/ondersteuning bij het opstellen van beleid en voorlichting.

2.3 Klachtenregeling intern ongewenst gedrag

Stel een klachtenregeling op of zoek aansluiting bij een externe aanbieder die een klachtenregeling opstelt Hierin staat hoe medewerkers een klacht kunnen indienen over ongewenst gedrag. Deze regeling omvat ook de inzet van een klachtencommissie,



die verantwoordelijk is voor het zorgvuldig onderzoeken door klager, verdachte en getuigen te horen en op grond daarvan een advies uit te brengen aan de directie over de te nemen stappen

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.

3. Ongewenst gedrag extern (door derden)

Ongewenst gedrag kan worden veroorzaakt door mensen van buiten de organisatie, denk daarbij aan klanten, leveranciers, verkeersdeelnemers of bezoekers. Dit gedrag kan bestaan uit agressie, intimidatie, pesten, seksuele intimidatie of discriminatie. Extern ongewenst gedrag is vaak lastig te beheersen omdat de personen die het gedrag vertonen geen directe collega's zijn en minder onder het beleid van de organisatie vallen. Toch heeft dit gedrag een grote impact op de veiligheid en het welzijn van medewerkers. Neem daarom naast de punten die hierboven genoemd zijn bij het onderdeel 'Actief beleid' de volgende maatregelen:

- 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 moeten omgaan, hoe ze hulp in kunnen roepen, hoe zij incidenten moeten melden en hoe de persoonlijke opvang, ondersteuning en verdere afwikkeling na een incident is geregeld.
- Maak afspraken over de opvang en nazorg van slachtoffers. (zie 1.4)
- Zorg dat functiegroepen waarbij vanuit de RIE of nader onderzoek blijkt dat ze risico lopen op ongewenst gedrag door derden de juiste opleiding, training en ervaring hebben om met incidenten om te gaan. Baseer dit op het bovenstaande protocol en stem dit af op nieuwe situaties en ontwikkelingen. Bijvoorbeeld door jaarlijks bij de medewerkers te polsen of er behoefte bestaat aan een herhaling of een aanvulling op de gegeven opleiding / training.
- Stel huisregels op en maak afspraken over welk gedrag wel en niet geaccepteerd wordt, stel vast welke maatregelen gelden indien deze afspraken niet worden nageleefd. Hang deze gedragsregels goed zichtbaar op.
- Neem preventieve maatregelen om de kans op ongewenst gedrag te verkleinen. Deze maatregelen zijn afhankelijk van het soort project maar kunnen bestaan uit communicatie van mogelijke overlast voor derden d.m.v. borden, bewonersbrieven en inrichting van de werkplek.
- Stem huisregels en preventieve maatregelen af met de opdrachtgever en aannemer.
- Zorg voor een procedure voor het melden, registreren en analyseren van incidenten.
- Zorg voor opvolging en het aanpakken van de vermeende daders. Analyseer incidenten, geef terugkoppeling aan het slachtoffer en neem zonodig maatregelen tegen de dader, ook om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen. Gebruik de uitkomst voor de risico inventarisatie. Leg vast wanneer aangifte wordt gedaan.



Maak gebruik de 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.

Aandachtspunten met betrekking tot bijzondere groepen

De risico's op het te maken krijgen met intern- of extern 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 of laaggeletterden
- 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, bv zwangerschaps-, ouderschaps- en zorgverlof

Zie [hier](#) voor de 13 discriminatiegronden

Meer informatie

- [Flyer Vertrouwenspersoon Stigas](#)
- [Zelfinspectie tool werkdruk en ongewenst gedrag](#)
- [Gratis online webinar | Stigas | Ongewenst gedrag op de werkvloer](#)
- [Delphi-studie naar risicofactoren en maatregelen intern ongewenst gedrag](#)
- [Discriminatie op het werk | Arboportaal](#)
- [Website Stichting Stop Pesten Nu](#)
- [Arbeidsdiscriminatie](#)
- [Voorbeeldvragen voor medewerkersvragenlijst – ongewenst gedrag](#)
- [Voorbeeld van een gedragscode](#)
- [Voorbeeld van een klachtenprocedure](#)
- [De gedragscode van de Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen.](#)
- Brochure: [Aan de slag met de inventarisatie van risicofactoren voor intern ongewenst gedrag](#) (Nederlandse Arbeidsinspectie 2025)