



Voorbeelden van voorlichting over ongewenst gedrag

Voorbeelden die u kunt gebruiken voor werknemers:

'Door professioneel te communiceren van een klagende gast een fan maken?' In de module '[Oh een klacht](#)' van trefpuntcatering leren medewerkers beter communiceren, feedback geven en omgaan met klachten. Allemaal zaken die ongewenst gedrag van klachten kunnen voorkomen.

Voorbeeld [gedragsregels](#), deze kunt u aanpassen voor uw eigen organisatie.

Presentatie over [pesten](#), deze kunt u aanpassen voor uw eigen organisatie.

Wat kunt u doen als u ziet dat een collega wordt gepest?

Neem het op voor die collega. Geef uw eigen mening en vertel de pester dat u zijn gedrag niet OK vindt. Verandert er hierna niets of vindt u dit lastig? Vertel erover aan uw leidinggevende of de leidinggevende daarvan. Geef de collega aan dat er een vertrouwenspersoon is specifiek voor situaties met ongewenst gedrag.

Wordt u zelf gepest?

Zeg duidelijk dat u dat gedrag niet OK vindt. Vraag collega's die niet meedoen om steun, misschien hebben zij er ook last van. Vertel erover aan uw leidinggevende of de leidinggevende daarvan.

Wordt u geconfronteerd met ongewenst gedrag, dan heeft u het recht de werkzaamheden onmiddellijk te onderbreken, zonder dat dit een dringende reden tot ontslag oplevert. U dient in dat geval het voorval onmiddellijk bij de werkgever te melden.

- TNO Monitor Arbeid heeft een [Wegwijzer pesten](#) gemaakt, die helpt om pestgedrag te herkennen en handvatten geeft om pesten aan te pakken.
- De mobiliteitssector heeft [korte filmpjes en tipkaarten](#) gemaakt om ongewenst gedrag in het bedrijf of in een team te bespreken.
- De verzekeraars hebben [handreikingen](#) gemaakt voor medewerkers en leidinggevendenden met adviezen en tips bij ongewenst gedrag.

NB: Houd er rekening mee dat u bij een inspectie aan moet kunnen tonen dat iedere medewerker de voorlichting heeft ontvangen.

Voorbeelden die u kunt gebruiken voor leidinggevendenden:

- Voorkomen is beter dan genezen. Bekijk samen met uw medewerkers wat er gedaan kan worden om ongewenst gedrag te voorkomen. Enkele voorbeelden waar u aan kunt denken:
 - maak de visie van de organisatie over ongewenst gedrag en gedragsregels bekend bij uw medewerkers;
 - los problemen op het werk op die kunnen leiden tot agressie door frustratie;
 - werk aan een positieve werksfeer en peil die regelmatig bij de medewerkers. Als er veel geroddeld wordt en vervelende opmerkingen als normaal worden gezien is de kans op ongewenst gedrag groter.



- Vaak werken medewerkers op locatie van de opdrachtgever. Start u een contract bij een nieuwe klant of heeft u periodiek contact met de klant dan is het zinvol ook het thema ongewenst gedrag te overleggen. Voorbeeldvragen: Wat doet u aan het voorkomen van ongewenst gedrag? En als het toch voorkomt, hoe ziet de opvang eruit? Is er een vertrouwenspersoon, klachtenprocedure en klachtencommissie en gelden die ook voor de medewerkers die hier vanuit onze organisatie werken? Neem in het contract met de klant afspraken op over ongewenste omgangsvormen.
- Komt er een medewerker naar u toe die last heeft van ongewenst gedrag, dan wordt u geacht hiermee aan de slag te gaan. Neem allereerst de tijd voor de medewerker. Schikt het op dat moment echt niet, maak dan zo snel mogelijk een aparte afspraak met hem.
- Wijs de medewerker op de mogelijkheid contact op te nemen met de vertrouwenspersoon in uw organisatie en het indienen van een klacht bij de [klachtencommissie](#).
- Heeft de medewerker medische klachten, verwijst hem dan door naar de bedrijfsarts.