# PROTOCOL ONGEWENST GEDRAG

# RICHTLIJN HOE TE HANDELEN BIJ SEKSUELE INTIMIDATIE DOOR DE WERKNEMER

**Definitie**

Van seksuele intimidatie is sprake wanneer een persoon ongewenst seksueel getint gedrag jegens een ander vertoont. Dit gedrag kan verbaal zijn (grappen, opmerkingen, insinuaties) en/of non-verbaal (staren, kijken, bepaalde gebaren) en/of fysiek (aanraken).

# Wanneer moet u actie ondernemen?

* Als u last heeft van seksuele getinte opmerkingen of aanrakingen.
* Als u non-verbaal gedrag van de ander als seksueel intimiderend ervaart.
* Als u last heeft van intiem of seksistisch gedrag van collega’s onderling.
* Als de sfeer op het werk bedorven wordt.
* Als u zich niet veilig voelt op de werkplek.
* Als uw werk, uw beoordeling of de wijze waarop er met u omgegaan wordt, beïnvloed wordt door uw weigering op ongewenst gedrag in te gaan.

**Wat kunt u zelf?**

* Spreek de pleger rechtstreeks aan.
* Benoem het gedrag dat u hindert zo concreet mogelijk.
* Beschrijf precies om welke opmerkingen of handelingen het gaat.
* Geef aan hoe u wel bejegend wilt worden.
* Zoek steun bij een vertrouwenspersoon.

# Wat kunt u verwachten als u degene van wiens gedrag u last heeft, aanspreekt?

Omdat het bij seksuele intimidatie vaak om subjectieve ervaringen gaat, kan men heel verschillende reacties van de ‘pleger’ verwachten. Houd daar rekening mee.

Bijvoorbeeld:

* iemand kan uw mening bagatelliseren en u ‘kinderachtig’ of ‘preuts’ noemen;
* iemand kan ontkennen dat hij het als seksuele intimidatie bedoeld heeft;
* iemand kan zielig doen (“Je maakt mijn loopbaan kapot met je beschuldigingen..”);
* iemand kan agressief worden en u beschuldigen van valse aangifte; óf
* degene neemt u serieus en zegt dat hij er in het vervolg rekening mee zal houden. Hij was zich niet bewust van het effect van zijn gedrag.

**Wat kunt u doen als de ander negatief reageert?**

* Blijf bij uw boodschap.
* Ga niet in discussie (buig niet voor boosheid).
* Herhaal steeds uw eigen boodschap.

# Wat moet u zeker niet doen?

* Denken dat het aan uzelf ligt.
* Denken dat u preuts of kleinzielig bent.
* Denken dat het vanzelf wel overgaat.

# Wat kunt u doen als een collega van u dit overkomt?

* Uw collega serieus nemen.
* Het opnemen voor uw collega in intimiderende situaties.
* Niet afwachten of uw collega zelf wat doet.
* Vragen of hij het gedrag acceptabel of hinderlijk vindt.
* Met goedvinden van uw collega de werkgever/leidinggevende informeren.
* De collega stimuleren de werkgever/leidinggevende te informeren.

# Wie schakelt u in en wanneer?

* Schakel uw werkgever/leidinggevende in als het gedrag niet stopt.
* Schakel uw werkgever/leidinggevende in als de pleger hiërarchisch boven u staat.
* Schakel de werkgever/leidinggevende van uw leidinggevende in als deze de pleger is.
* Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies en als u begeleiding nodig heeft.
* Schakel zo nodig de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk en/of personeelszaken in.
* Doe aangifte bij de politie als het om strafbare feiten, zoals stalking, aanranding of verkrachting gaat.

# Tips

* Bewaar e-mailtjes, sms- of WhatsAppberichten als bewijs.
* Leg schriftelijk vast wat er is gebeurd: wat is er gezegd of gedaan, wie heeft de woorden uitgesproken c.q. wie heeft gehandeld, wanneer is het gebeurd, hoe vaak is het gebeurd, wat doet het met u.

# RICHTLIJN VOOR DE LEIDINGGEVENDE BIJ SEKSUELE INTIMIDATIE

**Definitie**

Van seksuele intimidatie is sprake wanneer een persoon ongewenst seksueel getint gedrag jegens een ander vertoont. Dit gedrag kan verbaal zijn (grappen, opmerkingen, insinuaties) en/of non-verbaal (staren, kijken, bepaalde gebaren) en/of fysiek (aanraken).

**Taak leidinggevende**

De Arbowet bevat voorschriften ter verzekering van de veiligheid, ter bescherming van de gezondheid en ter bevordering van het welzijn van werknemers. Samengevat dient de werkgever/leidinggevende zorg te dragen voor een veilig en prettig werkklimaat. Omdat seksuele intimidatie in de wet als een op menselijk gedrag gebaseerd risico voor de arbeidsomstandigheden wordt gezien, betekent dit dat de taak van de werkgever/ leidinggevende verder gaat dan alleen bescherming van een individuele werknemer in voorkomende gevallen. De werkgever/leidinggevende dient actief en preventief maatregelen te treffen om werknemers tegen seksuele intimidatie te beschermen of seksueel grensoverschrijdend gedrag aan te pakken.

**Als u als werkgever/leidinggevende zelf seksuele intimidatie constateert.**

* Spreek de pleger aan op zijn gedrag.
* Maak concrete afspraken over verbetering van het gedrag, leg die vast enlaat voor gezien tekenen.
* Spreek een tijdpad af en evalueer de afspraken.
* Wijs de pleger op de consequenties van zijn gedrag en leg dat vast.
* Gebruik het functioneringsgesprek om opnieuw te evalueren.
* Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies over de aanpak.
* Neem zo nodig contact op met de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk of personeelszaken (in het kader van op te leggen disciplinaire maatregelen).
* Leg zaken vast in het personeelsdossier.

**Als een werknemer met een klacht naar u toekomt.**

* Realiseer u dat de werknemer een grote drempel heeft genomen en neem hem serieus.
* Behandel de klacht uiterst vertrouwelijk.
* Vraag de werknemer wat hij wil met de klacht.
* Vraag naar de feiten en ga niet af op emoties.
* Vraag de werknemer om een (schriftelijk) verslag te geven van voorkomende situaties met woordgebruik, tijdstip, plaatsbepaling en concrete omschrijvingen.

**Als iemand bij u seksuele intimidatie door of van een collega meldt.**

* Kies geen partij.
* Concentreer u op het gedrag.
* Verzamel snel informatie.
* Zoek verschillen in het relaas en/of de beleving van partijen.
* Ga af op de feiten en niet op de emoties.
* Pas hoor en wederhoor toe.
* Keur het gedrag af zonder een oordeel en geef aan hoe u wilt dat de omgangsvormen op de werkvloer zijn.

**Wat doet u preventief?**

* Realiseer u dat u een voorbeeldfunctie heeft en handel daarnaar.
* Maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend op de werkvloer.
* Vraag tijdens functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de sfeer op de werkvloer.
* Wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe de werknemers die ervaren.
* Wees alert op (langdurig) ziekteverzuim.
* Vraag naar het voorkomen van seksuele intimidatie in de RI&E.

# RICHTLIJN HOE TE HANDELEN BIJ AGRESSIE

**Definitie**

Van agressie is sprake als een persoon psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen door collega’s of klanten.

De agressie kan tot uiting komen middels:

* verbaal (schelden, beledigen, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigingen);
* psychisch (lastig vallen, onder druk zetten, intimideren, bedreigen en irriteren);
* fysiek (dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen).

Er kunnen twee vormen van agressie worden onderscheiden:

1. Agressie als uiting van boosheid of woede. Er is sprake van verbaal of fysiek explosief gedrag.
2. Instrumentele agressie. Hier gaat het om strategisch gedrag om anderen te manipuleren, macht uit te oefenen om situaties naar eigen hand te zetten en om een sfeer van onzekerheid te creëren waardoor de normale gang van zaken beïnvloed wordt. De agressie is dan instrument om zaken voor elkaar te krijgen.

**Wat kunt u zelf bij agressie als uiting van woede?**

* Uw non-verbale houding is van belang: blijf zelf kalm en neem een neutrale, geïnteresseerde houding aan.
* Laat de persoon rustig uitrazen, laat blijken dat u luistert, maar ga niet in discussie.
* Wacht tot de persoon een beetje gekalmeerd is en neem dan de leiding over het gesprek.
* Vat het probleem samen om te laten blijken dat u het goed heeft begrepen en bespreek mogelijke oplossingen.
* Houd vast aan de regels in de organisatie en deel dit vriendelijk maar consequent mee.

#### Wat kunt u verder nog doen?

* Meld dit incident bij uw werkgever/leidinggevende en bespreek het op het werkoverleg.
* Neem contact op met de bedrijfsbeveiligingsdienst.
* Ingeval van fysieke agressie: alarmeer collega’s of neem contact op met de alarmcentrale.
* Afhankelijk van de situatie doet u aangifte bij de politie.
* Neem contact op met de vertrouwenspersoon.

#### Wat kunt u beter niet doen bij een woede-uitbarsting van een ander?

* In discussie gaan.
* Naar de ander wijzen of hem aanraken.

#### Wat kunt u doen om instrumentele agressie het hoofd te bieden?

* Loop niet weg, maar ga ook geen gevecht aan.
* Laat de ander niet zien dat u onder de indruk bent van de agressie.
* Een goede reactie is om op een assertieve manier uw eigen opvattingen te verwoorden, zonder het gevecht te willen winnen of het gedrag te veroordelen.
* Houd vast aan uw eigen mening en kom steeds weer terug op uw eigen boodschap. In de herhaling zit uw kracht.
* Meestal kalmeert iemand als u gewoon luistert.
* Spreek de pleger bij zijn voornaam aan.
* Kijk hem recht in de ogen.
* Spreek rustig en met vaste stem.
* Spreek hem aan met een[ik-boodschap](http://www.leren.nl/cursus/professionele-vaardigheden/gesprekstechnieken/ik-boodschap.html).
* Als zijn lichaamstaal agressief of bedreigend is, reageer dan tegenovergesteld door in uw lichaamstaal een niet-agressieve houding aan te nemen.

#### Wat kunt u beter niet doen bij instrumentele agressie?

* Laat de situatie niet op zijn beloop.
* Geef niet toe, de ervaring leert dat toegeven tot verdere agressie leidt.
* Laat u niet leiden door uw emoties op dat moment.
* Vraag bedenktijd en kom later op de situatie terug.

**Wie schakelt u in en wanneer?**

* Meld incidenten altijd bij uw werkgever/leidinggevende.
* Bespreek het incident op een werkoverleg of bespreek het met een vertrouwenspersoon voor advies en begeleiding.
* Meld bij fysiek geweld het incident aan de beveiligingsdienst en doe zo nodig aangifte bij de politie.
* Neem er geen genoegen mee als het incident wordt gebagatelliseerd of afgedaan.
* Neem contact op met de werkgever/leidinggevende van uw leidinggevende als deze de agressor is.
* Neem contact op met de naast hogere leidinggevende als uw leidinggevende het incident niet serieus neemt.
* Schakel indien nodig derden in zoals de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk of een mediator.

**Tips**

* Bewaar e-mailtjes, sms-, of WhatsAppberichten als bewijs.
* Leg schriftelijk vast wat er is gebeurd: wat is er gezegd of gedaan, wie heeft de woorden uitgesproken c.q. wie heeft gehandeld, wanneer is het gebeurd, hoe vaak is het gebeurd, wat doet het met u.
* Accepteer agressief gedrag niet.

# RICHTLIJN VOOR LEIDINGGEVENDEN BIJ AGRESSIE

**Definitie**

Van agressie is sprake als een persoon psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen door collega’s of klanten.

De uitingsvormen van agressie kunnen verschillend zijn:

* verbaal (schelden, beledigen, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigingen);
* psychisch (lastig vallen, onder druk zetten, intimideren, bedreigen en irriteren);
* fysiek (dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen).

Er kunnen twee vormen van agressie worden onderscheiden:

1. Agressie als uiting van boosheid of woede. Er is sprake van verbaal of fysiek explosief gedrag.
2. Instrumentele agressie. Hier gaat het om strategisch gedrag om anderen te manipuleren, macht uit te oefenen om situaties naar eigen hand te zetten en om een sfeer van onzekerheid te creëren waardoor de normale gang van zaken beïnvloed wordt. De agressie is dan instrument om zaken voor elkaar te krijgen.

**Taak werkgever/leidinggevende**

De Arbowet bevat voorschriften ter verzekering van de veiligheid, ter bescherming van de gezondheid en ter bevordering van het welzijn van werknemers. Samengevat dient de werkgever/leidinggevende zorg te dragen voor een veilig en prettig werkklimaat. De werkgever/leidinggevende dient actief en preventief maatregelen te treffen om werknemers tegen agressie te beschermen of agressief gedrag aan te pakken.

**Als u als werkgever/leidinggevende zelf agressie constateert.**

* Spreek de pleger aan op zijn gedrag.
* Maak concrete afspraken over verbetering van het gedrag, leg die vast enlaat voor gezien tekenen.
* Spreek een tijdpad af en evalueer de afspraken.
* Wijs de pleger op de consequenties van zijn gedrag en leg dat vast.
* Gebruik het functioneringsgesprek om opnieuw te evalueren.
* Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies over de aanpak.
* Neem zo nodig contact op met de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk of personeelszaken in het kader van disciplinaire maatregelen.
* Leg zaken vast in het personeelsdossier.

**Als een werknemer met een klacht naar u toekomt.**

* Realiseer u dat de werknemer een grote drempel heeft genomen en neem hem serieus.
* Behandel de klacht uiterst vertrouwelijk.
* Vraag wat de werknemer wil met de klacht.
* Onderzoek de feiten.

**Iemand meldt bij u agressie waarbij het over collega’s gaat.**

* Kies geen partij.
* Concentreer u op het gedrag.
* Verzamel snel informatie.
* Ontdek verschillen in het relaas en/of de beleving van partijen.
* Ga af op de feiten en niet op de emoties.
* Pas hoor en wederhoor toe.
* Keur het gedrag af zonder een oordeel en geef aan hoe u wilt dat de omgangsvormen op de werkvloer zijn.

**Wat doet u preventief?**

* Realiseer u dat u een voorbeeldfunctie heeft en handel daarnaar.
* Maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend op de werkvloer.
* Vraag tijdens functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de sfeer op de werkvloer.
* Wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe de werknemers die ervaren.
* Wees alert op (langdurig) ziekteverzuim.
* Vraag naar het voorkomen van agressie in de RI&E.

# RICHTLIJN HOE TE HANDELEN BIJ PESTEN

## Definitie

Als u herhaaldelijk het gevoel krijgt dat u buitengesloten en/of gekleineerd wordt, er vervelende opmerkingen aan uw adres worden gemaakt of ‘net niet leuke’ grapjes en u onnodig en onophoudelijk kritiek krijgt, als het werken u onmogelijk wordt gemaakt en/of er over u geroddeld wordt.

**Wanneer moet u actie ondernemen**

* Als u er last van heeft.
* Als u zelf het mikpunt bent.
* Als u ziet dat het anderen overkomt.
* Als u zich onveilig voelt.
* Als de werksfeer beïnvloed wordt.
* Als uw prestaties er onder lijden.

## Wat kunt u zelf doen?

* Aangeven dat u er last van heeft.
* Degene die u pest erop aanspreken.
* Aangeven dat de ander moet stoppen met zijn gedrag.

**En als u dat niet durft?**

* Praat er dan eerst over met iemand die u in vertrouwen kunt nemen.
* Schakel de vertrouwenspersoon in.
* Stap naar uw leidinggevende.
* Als de leidinggevende niets met de melding doet of als hij degene is die pest, schakel dan de vertrouwenspersoon in.

## Wat kunt u beter niet doen?

* Denken dat het aan uzelf ligt.
* Zwijgen.
* Hetzelfde gedrag gaan vertonen.

**Wie kunt u inschakelen en wanneer?**

* Schakel uw leidinggevende in.
* Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies en begeleiding.
* Schakel zo nodig derden in zoals de bedrijfsarts, personeelszaken, bedrijfsmaatschappelijk werk.

**Tips**

* Bewaar e-mailtjes, sms-, of WhatsAppberichten als bewijs.
* Leg schriftelijk vast wat er is gebeurd: wat is er gezegd of gedaan, wie heeft de woorden uitgesproken c.q. wie heeft gehandeld, wanneer is het gebeurd, hoe vaak is het gebeurd, wat doet het met u.
* Accepteer pestgedrag niet.

# RICHTLIJN VOOR LEIDINGGEVENDEN BIJ PESTEN

**Definitie**

Van pesten is sprake als iemand herhaaldelijk het gevoel krijgt dat hij buiten gesloten of gekleineerd wordt, dat er vervelende opmerkingen of ‘net niet leuke’ grapjes gemaakt worden, geroddeld of onnodig kritiek gegeven wordt en/of dat iemand geïsoleerd wordt of raakt.

**Taak leidinggevende**

De Arbowet bevat voorschriften ter verzekering van de veiligheid, ter bescherming van de gezondheid en ter bevordering van het welzijn van werknemers. Samengevat dient de werkgever/leidinggevende zorg te dragen voor een veilig en prettig werkklimaat. Omdat pesten in de wet als een op menselijk gedrag gebaseerd risico voor de arbeidsomstandigheden wordt gezien, betekent dit dat de taak van de werkgever/leidinggevende verder gaat dan alleen bescherming van een individuele werknemer in voorkomende gevallen. De werkgever/ leidinggevende dient actief en preventief maatregelen te treffen om werknemers tegen pesten te beschermen of pestgedrag aan te pakken.

**Als u als werkgever/leidinggevende zelf pesten constateert.**

* Spreek de pester(s) aan op zijn/hun gedrag.
* Maak concrete afspraken over verbetering van het gedrag en leg die vast.
* Spreek een tijdpad af en evalueer de afspraken.
* Wijs de pester(s) op de consequenties van zijn/hun gedrag en leg dat vast.
* Gebruik ook het functioneringsgesprek om pesten aan de orde te stellen.
* Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies over de aanpak.
* Neem zo nodig contact op met de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk of personeelszaken in het kader van te nemen disciplinaire maatregelen.
* Leg zaken vast in het personeelsdossier.

**Iemand meldt pesten over of door een collega.**

* Kies geen partij.
* Concentreer u op het gedrag.
* Verzamel snel informatie.
* Ontdek verschillen in het relaas en/of de beleving van partijen.
* Ga af op de feiten en niet op de emoties.
* Pas hoor en wederhoor toe.
* Keur pestgedrag af zonder een oordeel en geef aan hoe u wilt dat de omgangsvormen op de werkvloer zijn.

# Wat doet u preventief?

* Maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend op de werkvloer.
* Realiseer u dat u een voorbeeldfunctie heeft en handel daarnaar.
* Vraag in functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de sfeer op de werkvloer.
* Wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe werknemers die ervaren.
* Wees alert op (langdurig) ziekteverzuim.
* Vraag naar het voorkomen van seksuele intimidatie in de RI&E.