

Protocol ingrijpen bij ongewenst gedrag (PSA)

Doel	Het verschaffen van duidelijkheid aan leidinggevenden en medewerkers hoe te reageren op ongewenst gedrag (Psychosociale Arbeidsbelasting)
Doelgroep	Alle buitendienst werknemers die te maken krijgen met ongewenst gedrag, zoals agressief of discriminerend gedrag of pesterijen.
Opsteller	VGWM-commissie OR, Facilitair Manager en KAM
Versie	1.1 ; 11-01-2019

Definitie

Ongewenst gedrag (PSA)	Psychosociale arbeidsbelasting door (seksuele) intimidatie, pesten, agressie, geweld, en discriminatie
Agressie en geweld	Iedere vorm van gedrag, dat gericht is op het ontladen van gevoelens van frustratie dan wel op het te weeg brengen van angst of onlustgevoelens bij de ander of op het doelbewust toebrengen van materiële of immateriële schade.
Discriminatie	Gronden waarop in werksituaties geen ongeoorloofd onderscheid mag worden gemaakt: godsdienst; levensovertuiging; politieke overtuiging; ras; geslacht; nationaliteit; hetero- of homoseksuele gerichtheid; burgerlijke staat; handicap of chronische ziekte; leeftijd; arbeidsduur (fulltime of parttime); soort contract (vast of tijdelijk).
Pesten	Herhaaldelijk negatief gedrag van klanten, collega's of de leidinggevende waartegen iemand zich niet (meer) verdedigen kan. Dat kan verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag zijn.
Seksuele intimidatie	Op het werk is elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving, die als ongewenst worden ervaren.

Inleiding

In de praktijk blijkt dat MAAS buitendienst medewerkers incidenteel geconfronteerd worden met ongewenst gedrag. In een goed en stimulerend werkklimaat behoren collegialiteit, respect, en aandacht voor de ander tot de normale omgangsvormen en wordt op ongewenst gedrag alert gereageerd. Zo'n klimaat vereist een actieve bijdrage van een ieder die bij MAAS werkzaam is: niet alleen met betrekking tot het eigen gedrag, maar ook door een waakzame houding tegenover elke vorm van ongewenst gedrag die men in de eigen werksituatie of klantomgeving signaleert. Ongewenst gedrag behoort altijd zo snel mogelijk aan de orde te worden gesteld; hetzij door de betrokkenen rechtstreeks aan te spreken, hetzij door derden in te schakelen. Spreek daarom personen zo snel mogelijk duidelijk aan op ongewenst gedrag. Verder geldt dat agressie niet altijd te voorkomen is, omdat agressie niet voorspelbaar is. De norm is: (seksuele) intimidatie, pesten, agressie, geweld, en discriminatie worden niet geaccepteerd.

Waarschuwingssignalen (seksuele) intimidatie, pesten, agressie, geweld, en discriminatie

Het lijkt vaak alsof ongewenst gedrag uit de lucht komt vallen, plots is het er. Toch is er vaak sprake van waarschuwingssignalen. Waarschuwingssignalen verschillen van persoon tot persoon. Voorbeelden van waarschuwingssignalen zijn:

- Grenzen opzoeken
- Niet luisteren
- Druk gedrag, uitdagend, baldadig
- Lichaamshouding
- Stemverheffing, provocerende taal

Drie verschillende vormen van (seksuele) intimidatie, pesten, agressie, geweld, en discriminatie kunnen zich voordoen bij de reguliere werkzaamheden van MAAS medewerkers. Elke vorm van ongewenst

gedrag vraagt echter om een andere aanpak. Deze zijn hieronder kort aangegeven:

Vormen	Beste wijze van reageren
Expressief: Hierbij uit een persoon zijn ongenoegen, vaak niet gericht op een ander persoon, maar meer op een bepaalde situatie of organisatie.	Toon begrip voor de situatie van de persoon in kwestie en neem een klantgerichte en probleemoplossende houding aan.
Frustratie: Dit is het snel en onverwacht tonen van oplopende emoties en het ontstaan van een verminderde controle over het eigen gedrag. Frustraties ontstaan meestal over een dienstverlening of procedure en kunnen snel leiden tot een uitbarsting van geweld.	Neem de persoon in kwestie serieus. Neem je de persoon in kwestie niet serieus, dan is de kans groot dat de persoon nog bozer wordt. Door goed te luisteren, aandacht te besteden en begrip te tonen zal de persoon snel kalmeren. Verder is het aan te raden om niet in discussie te gaan, maar pas met iemand verder in gesprek te gaan als de emoties gezakt zijn.
Instrumenteel: Bewust gebruiken van ongewenst gedrag om een bepaald doel te bereiken. Het is dus geen reactie, maar een bewuste actie. Het uiten van dreigingen is een veelvoorkomend verschijnsel van deze vorm van agressie.	Van belang dat je hier consequent overkomt en de agressor laat weten dat ongewenst gedrag niet gaat helpen om iets te bereiken. Let er hierbij wel op dat u uw eigen veiligheid niet in gevaar brengt.

Melden (seksuele) intimidatie, pesten, agressie, geweld, en discriminatie

Belangrijk dat je alle vormen van (seksuele) intimidatie, pesten, agressie, geweld, en discriminatie meldt. Het melden van agressie doe je niet alleen vanuit het oogpunt van MAAS maar nog meer ter bescherming van jezelf en je collega's. Meld altijd een incident bij de klant bij je leidinggevende en registreer het incident. Je kunt een incident ook direct met de MAAS Vertrouwenspersoon bespreken. Registratie van alle incidenten vormt de basis voor een goede uitvoering van het protocol. Vul daarom bij ieder voorval het incidentformulier in, te downloaden via MaasWeb:

<http://intranet.maas.nl/>

Als je slachtoffer wordt op grond van je godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele geaardheid of burgerlijke staat, dan word je ook beschermd door de Algemene wet gelijke behandeling. Je kunt in dit geval ook een klacht indienen bij het College voor de Rechten van de Mens: <https://klachtenformulier.mensenrechten.nl/#/>.

Fysiek geweld valt ook onder het Wetboek van Strafrecht, want dit is een strafbaar feit. In bepaalde gevallen kan het noodzakelijk zijn om hiervan aangifte te doen. Aangifte van de strafbare feiten vindt plaats bij de politie: <https://www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen#link-geweld-bedreiging-of-discriminatie>

Vertrouwenspersoon

Op MAASWeb is aangegeven wie de MAAS Vertrouwenspersoon is.

De primaire taak van een 'vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen' is opvang van medewerkers die hiermee te maken hebben. Dit is de taak waarin de vertrouwenspersoon zich onderscheidt van andere functionarissen die betrokken zijn bij het beleid ongewenste omgangsvormen, zoals leidinggevend, HRM medewerkers, bedrijfsmaatschappelijk werkers, bedrijfsartsen e.d. Deze functionarissen kunnen de opvang van medewerkers niet verzorgen, aangezien ze al belast zijn met het 'intervenieren' in de problematiek of hier advies over moeten geven. Voor het 'intervenieren' of advies geven is onafhankelijkheid van groot belang. Voor de opvang daarentegen is het juist van belang dat de vertrouwenspersoon achter de melder gaat staan, voor waar aanneemt wat deze vertelt, de schuld van de situatie niet bij het slachtoffer legt (victim blaming), geheimhoudingsplicht heeft en geen actie neemt zonder toestemming van de melder.