

Gedragscode

Leidraad sociale veiligheid

We staan voor een open en transparante cultuur, waarin iedereen zich sociaal veilig voelt.

Wat bedoelen we met sociale veiligheid?

Sociale veiligheid gaat over een werkklimaat waarin ProRailers:

1. met plezier naar het werk gaan;
2. elkaar aanspreken, fouten mogen maken en hiervan leren; en
3. agressie, intimidatie, seksueel ongewenst gedrag, discriminatie, belediging, vernedering, pesterijen of ander grensoverschrijdend gedrag niet accepteren. Niet fysiek en ook niet online.

Waarom is sociale veiligheid belangrijk?

We willen dat iedereen zich veilig, op zijn gemak voelt en openhartig kan zijn. Een sociaal veilige werkomgeving zorgt er daarnaast voor dat we effectiever met elkaar communiceren, samenwerken en beter presteren. Dit zorgt weer voor meer werkplezier.

Een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Een sociaal veilig werkklimaat is iets waar we samen voor zorgen en daarmee een verantwoordelijkheid van ons allemaal. Tegelijkertijd is er niet één manier waarop we hier vorm aan geven en kunnen we ingewikkelde situaties niet altijd voorkomen. Er is een grijs gebied waarin je niet goed weet hoe je je bij een situatie voelt of hoe jouw gedrag bij een ander overkomt. Ongeschreven regels, cultuur, hiërarchie en machtsverhoudingen kunnen daarbij een rol spelen. Door vragen te stellen, je uit te spreken en te blijven proberen elkaar te begrijpen, blijven we verbeteren en van situaties leren. In [deze handreiking](#) vind je tips hoe je het gesprek hierover kunt aangaan.

Lidia is blij met haar team en het werk dat ze samen realiseren. Af en toe gebruikt ze daarom kleine aanrakingen, zoals een hand op de schouder. Daarnaast geeft ze veel complimenten over het afgeleverde werk, maar ook over het uiterlijk van haar collega's. Vind je dat dit moet kunnen? Waar ligt de grens? Past het gedrag binnen een professionele context?

Blijf het gesprek over (on)prettig gedrag aangaan met elkaar

Een gesprek over verschillende ervaringen geeft inzicht in verschillende perspectieven. Onder andere context en verhouding spelen een rol om te bepalen welk gedrag passend is. Bespreek daarom – naast de inhoud – eens hoe je een situatie hebt ervaren. Geef aan wat je waarneemt en wat dat met jou doet. Door je kwetsbaar op te stellen en open te zijn. Hierin is het belangrijk dat je ook aangeeft wat je graag zou willen of wat je nodig hebt, zo kan gedrag veranderen. Als de ander dat ook doet, kan je samen afspraken maken hoe je met elkaar samenwerkt en je biedt daardoor anderen en jezelf de kans om hiervan te leren.

Lana werkt sinds kort in het team waar Sara ook in werkt. Sara werkt al 20 jaar voor ProRail. Sara zal Lana aankomende maanden begeleiden. Sara is voorzitter van een overleg en wil graag dat Lana notuleert. Lana geeft aan dat ze dat niet wil, aangezien ze de vorige vergaderingen ook al genotuleerd heeft. Sara snapt niet waarom Lana zo moeilijk doet en probeert het voorval met een grapje af te doen. Sara blijft dit grapje herhalen tijdens overleggen. Sindsdien is er een ongemakkelijke situatie tussen hen. Wat zou je doen als je Lana was? En wat zou je doen als je Sara was?

Reflecteer op jouw gedrag

Kijk naar een situatie die zich heeft voorgedaan en jouw handelen hierin: hoe zal jouw gedrag overkomen op je gesprekspartner? Wat is jouw grens en hoe geef je die aan? Wat is wel oké? Zou je dingen in het vervolg anders aanpakken? Vraag ook eens om feedback op jouw gedrag bij collega's.

Gedragsgedcode

Leidraad sociale veiligheid

Peter werkt als servicemedewerker en Harold staat die ochtend aan zijn bureau. Harold heeft problemen met zijn laptop en komt nu niet in een belangrijke Teams-afpraak. Harold raakt oververhit en verheft zijn stem naar Peter. Het lukt Peter niet om de laptop te herstellen. Harold geeft daarop aan dat Peter niks kan en dat hij het zelf wel regelt. Jij ziet dit gebeuren en ziet dat Peter dichtslaat. Wat zou jij doen?

Vragen & Advies

Heb je vragen over de inhoud van deze regeling? Of wil je advies inwinnen? Dan kun je terecht bij je leidinggevende. Kan of wil je dit niet? Je kunt ook terecht bij [adviseurs IRC](#).

Kom in actie bij grensoverschrijdend gedrag

Kom in actie als je agressie, intimidatie, seksueel ongewenst gedrag, discriminatie, belediging, vernedering, pesterijen of ander grensoverschrijdend gedrag om je heen ziet, ook als het niet over jouzelf gaat. Omstanders zijn geneigd om de ernst van de situatie te onderschatten, vooral als anderen ook niks doen. Door je toch publiekelijk uit te spreken versterk je de norm om in te grijpen en staat de volgende keer misschien een collega ook op. De rol van de omstander is belangrijk en kan ervoor zorgen dat ongewenst gedrag eerder stopt. Dit kan op verschillende manieren:

- Grijp direct in als de situatie zich voordoet. Bepaald gedrag wil je direct stoppen. In andere situaties wil je mogelijk eerst een checkvraag stellen, voordat je bepaalt wat je doet.
- Handel (kort) nadat de situatie zich voordeed. Bespreek je waarneming met degene die het gedrag veroorzaakte en/of met degene over wie het ging. Zo kom je erachter hoe diegene dit heeft ervaren of bedoelde en kan je steun bieden als dit gewenst is.
- Afhankelijk van de situatie zijn er verschillende handvatten die je kunt gebruiken. In het geval van pesten kun je bijvoorbeeld dicht bij de gepeste gaan staan om steun te bieden.
- Je zou ook iemand op de hoogte kunnen stellen die (ook) invloed kan uitoefenen op de situatie.

Binnen ProRail bestaan verschillende loketten die waardevol voor je kunnen zijn, zoals een vertrouwenspersoon, coach, of de Afdeling Integriteit, Risicomanagement en Compliance (IRC). Kijk voor een volledig overzicht in de [lokettenmatrix](#).

Gedragcode

Leidraad sociale veiligheid

Informatie over dit document

Onderwerp	Dit is de leidraad 'sociale veiligheid' behorende bij de Gedragcode
Status	Definitief
Eigenaar	CCO
Contactpersoon	Adviseur IRC
Autorisator	Raad van Bestuur
Datum van kracht	3 maart 2025
Toepassingsgebied	In overeenstemming met de Gedragcode
Documentnaam	Leidraad sociale veiligheid
Versie-aanduiding	Definitief, versie 1.0
Classificatie	Intern
Publicatie-locatie	Deze versie is gepubliceerd op SharePoint en wordt via link op Focus geraadpleegd
Samenvatting	Deze leidraad beschrijft wat sociale veiligheid is en biedt handvatten voor het creëren van een sociaal veilige werkomgeving.
Verandering t.o.v. eerdere uitgave	Dit is een nieuwe regeling, opgesteld tijdens de herziening van de gedragcode in afstemming met medewerkers en eigenaar van de regeling.