

GEDRAGSCODE (ON)GEWENSTE OMGANGSVORMEN ZO WERKEN WIJ MET ELKAAR SAMEN

Een veilige en gezonde werkomgeving, dat vinden wij belangrijk bij BUKO. Een werkomgeving waarin iedereen zich veilig voelt en met respect behandeld wordt. Ongewenst gedrag zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie en geweld horen daar niet bij. Daarom hebben wij deze gedragscode opgesteld. Onder respectvol met elkaar omgaan verstaan wij onder andere het volgende:

Wij zijn
COLLEGIAAL

We helpen een collega als hij/zij zijn werk nog niet af heeft en jij wel.

Wij werken
SAMEN

Overleg en communiceer met elkaar.

Wij zijn
FLEXIBEL
naar elkaar

Kijk (samen) naar oplossingen als iets/iemand niet aan jouw wens voldoet.

We hebben
RESPECT
voor elkaar

Ga met elkaar om zoals jij ook zelf graag behandeld wilt worden

We praten
MET elkaar en
niet over elkaar

Voorkom dat er een roddelcircuit ontstaat en bespreek ergernissen met de persoon in kwestie.

We spreken
ELKAAR AAN

Wanneer je ongewenste gedragsvormen tussen collega's ziet dan spreken we elkaar hierop aan.

We
**BESPREKEN/
MELDEN**

Stopt het ongewenste gedrag niet? Bespreek het met je leidinggevende of raadpleeg de externe vertrouwenspersoon.



Deze gedragscode geldt voor iedereen die bij of in opdracht van BUKO werkzaamheden uitvoert.



VERTROUWENSPERSOON | Medewerkers die te maken hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen kunnen dat melden bij de externe vertrouwenspersoon.

Het is ook mogelijk om een officiële klacht in te dienen. Bij voorkeur vindt dit plaats na contact en met behulp van de vertrouwenspersoon. Hierover lees je meer in deze gedragscode.

1. INLEIDING

Bij BUKO vinden wij een veilige en gezonde werkomgeving belangrijk. Een werkomgeving waarin iedereen zich (psychologisch) veilig voelt en met respect behandeld wordt. Ongewenst gedrag zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten, hoort daar niet bij.

In deze Gedragscode ongewenste omgangsvormen (hierna: “de Gedragscode”) wordt toegelicht

- welk gedrag getolereerd wordt en welk gedrag niet;
- wat onder gewenst en ongewenst gedrag wordt verstaan;
- welke mogelijkheden er zijn als ongewenst gedrag zich voordoet.

Ongewenst gedrag heeft vaak grote gevolgen voor alle betrokkenen. Belangrijke uitgangspunten bij deze gedragscode zijn daarom zorgvuldigheid, transparantie, vertrouwelijkheid én hoor en wederhoor.

De Gedragscode is van toepassing op iedereen die werkzaam is binnen onze organisatie, waaronder ook zelfstandigen, stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten. Dit geldt zowel voor degene die ongewenst gedrag ervaart of opmerkt, als voor degene die ongewenst gedrag vertoont.

2. LEESWIJZER

1.	INLEIDING	2
2.	LEESWIJZER.....	2
3.	SAMENGEVAT	3
4.	GEWENSTE OMGANGSVORMEN	4
5.	ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN	5
5.1.	Pesten	5
5.2.	Seksuele intimidatie	5
5.3.	Discriminatie	5
5.4.	Agressie en geweld.....	6
6.	STAPPENPLAN BIJ ONGEWENST GEDRAG.....	7
6.1.	Stappen voor de medewerker	7
	Informeel traject.....	7
	Formeel traject.....	7
6.2.	Stappen voor de leidinggevende.....	7
	Informeel traject.....	7
	Formeel traject.....	7
6.3.	Stadia van het stappenplan	7
6.4.	Bemiddelingstraject	8
6.5.	Officiële klacht	8
7.	VERTROUWENSPERSOON	9
7.1.	Wanneer neem je contact op met de externe vertrouwenspersoon?	9
7.2.	Wat kan ik van de externe vertrouwenspersoon verwachten?.....	9
7.3.	Contactgegevens externe vertrouwenspersoon.....	9

8.	INFORMATIE & VOORLICHTING	11
8.1.	Informeren bestaande medewerkers.....	11
8.2.	Informeren nieuwe medewerkers	11
8.3.	Informeren management en leidinggevenden.....	11
8.4.	Kennis op peil houden	11

3. SAMENGEVAT

Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer kunnen stress veroorzaken en leiden tot psychische en fysieke klachten bij de direct betrokkene(n), soms met (langdurige) uitval tot gevolg. Investeren in psychologische veiligheid kan het aantal veiligheidsincidenten op het werk verlagen met wel 40%*. Een werkklimaat zonder ongewenste omgangsvormen:

- draagt bij aan een betere sfeer binnen de organisatie en minder verloop;
- draagt bij aan een betere kwaliteit van het werk;
- kan een positief effect hebben op de productiviteit van werknemers;
- leidt tot betere besluitvorming en een veerkrachtige organisatie;
- kan leiden tot minder psychische en fysieke klachten.

4. GEWENSTE OMGANGSVORMEN

Hierbij een opsomming van gewenste omgangsvormen. Hierin wordt omschreven hoe we met elkaar omgaan.

Een gezonde en veilige werkomgeving voor werknemers bevordert de sfeer, de groepsdynamiek en de productiviteit. Een prettige werksfeer draagt bij aan een sociaal veilig werkklimaat, wat ook de arbeidsprestaties ten goede komt.

Zo gaan wij bij BUKO met elkaar om:



Wij zijn vriendelijk en aardig tegen onze collega's;



Wij hebben respect voor elkaar en spreken elkaar aan bij elkaars naam;



Wij gedragen ons eerlijk en respectvol naar iedereen;



Wij helpen elkaar waar mogelijk;



Wij houden ons aan afspraken en hebben regelmatig contact met elkaar;



Wij zorgen samen voor een veilige werkomgeving en spreken elkaar aan op onveilig gedrag;



We luisteren naar elkaar en stellen vragen aan elkaar bij onduidelijkheid.

5. ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

Hierbij een opsomming van de meest voorkomende vormen van ongewenste omgangsvormen. Hierin wordt omschreven hoe we niet met elkaar omgaan.

Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer kunnen stress veroorzaken en leiden tot psychische en fysieke klachten bij de direct betrokkene(n), soms met (langdurige) uitval tot gevolg. Ongewenste omgangsvormen kunnen zowel in direct contact plaatsvinden, als indirect; online en via (reacties) op sociale media vallen hier ook onder.

5.1. Pesten

Pesten is herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen. Dit kan (een combinatie van) verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag zijn. De gepeste kan last krijgen van allerlei negatieve emoties zoals woede, angst en verdriet. Daarnaast kan de gepeste ook gezondheidsklachten ontwikkelen. Pesten kan ook allerlei gevolgen hebben voor de organisatie zoals verminderde productiviteit, meer verzuim en zelfs een verhoogde uitstroom van werknemers.

Er is sprake van pestgedrag op het werk wanneer jij, een collega of een medewerker herhaaldelijk:

- wordt bespot: er worden kleinerende en vernederende opmerkingen gemaakt vanwege bijvoorbeeld uiterlijk, gedrag, wijze van praten of een andere levensstijl.
- wordt buitengesloten of genegeerd: e-mails worden bewust niet beantwoord, iemand wordt niet toegelaten in whatsappgroepen met andere collega's of iemand wordt niet meegevraagd om te lunchen/wandelen.
- het werk moeilijk wordt gemaakt: bijvoorbeeld doordat steeds de rotklussen of nutteloze taken worden gegeven, opzettelijk verkeerde informatie wordt gegeven of onterecht verlof wordt geweigerd.

5.2. Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie 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. Sommige gedragingen zijn op zichzelf staand niet direct (seksueel) intimiderend. Of ze beginnen als een onschuldige flirt. Maar het kan toch intimiderend voor iemand zijn. En wat voor de één onschuldig is, kan de ander vervelend, vijandig, vernederend of intimiderend vinden. Niet alleen de persoonlijke ervaring van degene die last heeft van het ongewenste gedrag telt. Ook binnen de organisatie en in de wet zijn er grenzen afgesproken.

Er is sprake van seksuele intimidatie op de werkvloer, wanneer jij, een collega of medewerker:

- te maken krijgt met dubbelzinnige opmerkingen en grapjes die te maken hebben met seksualiteit en intimiteit.
- ongepaste of seksueel getinte opmerkingen over uiterlijk en kleding.
- de weg versperren of te dicht bij iemand komen.
- te maken krijgt met onnodig lichamelijk contact, bijvoorbeeld over de schouder leunen, hand op rug/schouder leggen, klap op het achterwerk geven of stevig kussen als iemand jarig is.

5.3. Discriminatie

Bij discriminatie is er sprake van een ongelijke behandeling van personen: het achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, huidskleur, leeftijd, arbeidsduur (fulltime/parttime), soort contract (vast of tijdelijk), seksuele geaardheid of geloof. De Arbeidsomstandighedenwet zegt dat het maken van direct en indirect onderscheid (oftewel discriminatie) verboden is.

Discriminatie is een lastig en gevoelig onderwerp. Niemand wil gediscrimineerd worden en niemand wil beschuldigd worden van discriminatie. Bovendien beoordeelt iedereen situaties en opmerkingen verschillend. Wat door de één als grap ervaren wordt, kan voor de ander kwetsend zijn. Discriminatie gebeurt niet altijd met opzet. Het kan gebeuren dat je iets doet of zegt dat de ander kwetst, terwijl je dat niet zo bedoelt en zelf niet door hebt.

Er is sprake van discriminatie op de werkvloer, wanneer jij, een collega of medewerker:

- op basis van persoonlijke kenmerken anders wordt behandeld dan anderen: bijvoorbeeld vaker dan anderen vervelende of minderwaardige klussen op moet knappen.
- buitengesloten of genegeerd wordt door collega's of leidinggevende(n).
- uitgescholden of gepest wordt door collega's of leidinggevende(n).
- kwetsende grappen van collega's of leidinggevenden(n) moet verduren.
- afgezonderd moet werken.

5.4. Agressie en geweld

Onder agressie en geweld worden alle verbale en fysieke handelingen verstaan waarbij een persoon wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.

Er is sprake van agressie en geweld op de werkvloer, wanneer jij, een collega of medewerker:

- wordt uitgescholden: er wordt bijvoorbeeld ernstig tegen je geschreeuwd of gevloekt.
- wordt bedreigd of geïntimideerd: bijvoorbeeld dreigen met ontslag, het niet verlengen van een contract of demotie.
- fysiek wordt aangevallen: geslagen, vast gegrepen, geduwd of geschopt.

6. STAPPENPLAN BIJ ONGEWENST GEDRAG

Bij BUKO vinden we een werkomgeving waarin iedereen zich psychologisch veilig voelt belangrijk. Zie of ervaar jij zelf ongewenst gedrag? Dan kun je verschillende stappen ondernemen.

Een melding van ongewenst gedrag start altijd met een informeel traject. Het uitgangspunt is dat de een melding over ongewenst gedrag in eerste instantie in de lijn, dus via je leidinggevende, wordt opgelost. De keuze staat je echter vrij.

6.1. Stappen voor de medewerker

Informeel traject	Formeel traject
• Spreek de veroorzaker aan • Bespreek het met een collega • Bespreek het met je leidinggevende • Gesprek met veronderstelde veroorzaker • Gesprek met HR • Doorverwijzing naar vertrouwenspersoon • Bewustwordingsgesprek met veroorzaker • Aanspreken op gedrag	• Correctiegesprek • Bemiddelingsgesprek (mediation) • Teamgesprek

Indien je het ongewenst gedrag om wat voor reden dan ook niet bij je leidinggevende wil of kan aankaarten, dan kan jij je zich direct wenden tot één van [de 5 externe vertrouwenspersonen](#) die verbonden zijn aan 5 regio's. Je mag daarbij afwijken van de vertrouwenspersoon in jouw regio, als je bijvoorbeeld liever met iemand van bijvoorbeeld hetzelfde geslacht spreekt.

6.2. Stappen voor de leidinggevende

Informeel traject	Formeel traject
• Gesprek met medewerker/melder (opvanggesprek) • Gesprek met veronderstelde veroorzaker (mits melder dit wil) • Overleg met HR • Doorverwijzing naar vertrouwenspersoon • Bewustwordingsgesprek met veroorzaker • Aanspreken op gedrag	• Correctiegesprek • Bemiddelingsgesprek (mediation) • Teamgesprek

6.3. Stadia van het stappenplan

In het afhandelen van zaken onderscheiden wij drie stadia. Een zaak hoeft niet alle drie de stadia te doorlopen.

In het eerste stadium meldt de medewerker de klacht bij de vertrouwenspersoon, die de medewerker opvangt en mogelijkheden schetst voor een oplossing. De stappen die ondernomen kunnen worden zijn afhankelijk van de wens van de medewerker. Er zijn meerdere stappen mogelijk:

1	de medewerker kiest er, na het luchten van zijn/haar hart bij de vertrouwenspersoon, voor om geen verdere stappen te ondernemen;
--------------	--

- 2** de medewerker onderneemt zelf stappen richting aangeklaagde, eventueel met ondersteuning van de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon adviseert je hierin;
- 3** de medewerker kiest voor een bemiddelingstraject eventueel met behulp van een collega of de leidinggevende;
- 4** de medewerker kiest er voor een officiële klacht in te dienen. Dit als klacht zodanig ernstig is geweest of het informele traject niet het benodigde resultaat oplevert.

6.4. Bemiddelingstraject

Wanneer een medewerker zelf geen directe stappen richting de aangeklaagde wil ondernemen, maar wel wil dat er actie wordt ondernomen om het ongewenste gedrag te stoppen, kan in een volgend stadium een bemiddelingstraject worden ingezet. Doel van het bemiddelingstraject is het stoppen van het ongewenste gedrag, herstel van de relatie en afspraken maken voor de verdere samenwerking.

Wie als bemiddelaar wordt benaderd zal per situatie zorgvuldig door de vertrouwenspersoon en de medewerker worden afgewogen, net als de wijze van bemiddeling:

- 1** de bemiddelaar maakt de aangeklaagde duidelijk dat zijn/haar gedrag door iemand als ongewenst wordt ervaren. Het moet worden gestopt en er morgen afspraken gemaakt worden zodat herstel mogelijk is;
- 2** de bemiddelaar organiseert een gesprek tussen de medewerker en de aangeklaagde (in aanwezigheid van eventueel vertrouwenspersoon en bemiddelaar).

6.5. Officiële klacht

Wanneer er geen oplossing, bijvoorbeeld door bemiddeling of gesprekken, gevonden kan worden of wanneer de medewerker geen bemiddeling wenst, kan in een volgend stadium een officiële klacht worden ingediend. Een klacht is uitzonderlijk. Naar aanleiding daarvan wordt een onafhankelijk onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. De klacht zal onderzocht worden door klachtencommissie die een onafhankelijk en objectief oordeel velt.

De klachtenprocedure wordt verder toegelicht in het klachten reglement.

7. VERTROUWENSPERSOON

Per 1 april 2024 werkt BUKO samen met “[De Externe Vertrouwenspersoon \(DEVP\)](#)”.

DEVP werkt met een ervaren team van professionals en heeft een landelijke dekking. Zij bieden een vaste vertrouwenspersoon per regio. Persoonlijk afspreken is zodoende ook mogelijk, indien gewenst. Alle vertrouwenspersonen zijn goed opgeleid en gecertificeerd.

7.1. Wanneer neem je contact op met de externe vertrouwenspersoon?

De externe vertrouwenspersoon is er voor medewerkers die meldingen of klachten hebben over ongewenst gedrag op het gebied van:

- agressie en geweld
- seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten
- pesten
- discriminatie

7.2. Wat kan ik van de externe vertrouwenspersoon verwachten?

Contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon is volledig anoniem. Hij/zij biedt een luisterend oor en geeft advies. Je krijgt informatie over de verschillende oplossingsmogelijkheden. Samen besluit je welk vervolg je aan het gesprek wil geven. DEVP biedt je indien gewenst begeleiding tijdens het vervolgtraject. Een vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie. Er is een geheimhoudingsplicht.

Ook zijn zij door management en HR te raadplegen over de aanpak van ongewenst gedrag en adviseren en ondersteunen zij het management bij het voorkomen van ongewenst gedrag.

7.3. Contactgegevens externe vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersonen van DEVP zijn te bereiken via ☎ 085-0202975 of ✉ via het persoonlijke mailadres.

Dit zijn onze vertrouwenspersonen en hun persoonlijke contactgegevens:

Wie?	Contactgegevens	Beschikbaar voor de medewerkers van de vestiging:
 LINDA	✉ linda@devp.nl	• Regiovestiging Assen • Regiovestiging Drachten
 CHANTAL	✉ chantal@devp.nl	• Regiovestiging Eindhoven • Regiovestiging Ittervoort
 SOPHIE	✉ sophie@devp.nl	• Regiovestiging Amsterdam • Regiovestiging Beverwijk • Regiovestiging Utrecht
 MENNO	✉ menno@devp.nl	• BUKO Bereikbaar • Dynamisch verkeersmanagement • Materieeldienst

Wie?	Contactgegevens	Beschikbaar voor de medewerkers van de vestiging:
 <u>YVONNE</u>	✉ yvonne@devp.nl	• Regiovestiging Rotterdam • Regiovestiging Den Haag • Hoofdkantoor
 <u>WIM</u>	✉ wim@devp.nl	• Regiovestiging Zwolle • Regiovestiging Elst

8. INFORMATIE & VOORLICHTING

8.1. Informeren bestaande medewerkers

Om ervoor te zorgen dat het voor iedereen duidelijk is wat onder ongewenst gedrag wordt verstaan en welke mogelijkheden er zijn als ongewenst gedrag zich voordoet, brengen wij het onderwerp regelmatig onder de aandacht, bijvoorbeeld tijdens themadagen/weken zoals Werelddag voor Veiligheid en Gezondheid op het werk (april), de week van de Mentale Gezondheid (mei), week van het Werkgeluk (september).

8.2. Informeren nieuwe medewerkers

Bij de start van een dienstverband wordt de Gedragscode onder de aandacht gebracht. De Gedragscode is een bijlage bij de arbeidsovereenkomst. In periodieke gesprekken tussen medewerker en leidinggevende en/of HR is de Gedragscode een terugkerend onderwerp.

8.3. Informeren management en leidinggevenden

Management en leidinggevenden worden getraind door een extern trainingsbureau, gespecialiseerd in ongewenste omgangsvormen. Tijdens deze training worden algemene praktijkvoorbeelden besproken met ieder een verschillende aanpak. Het leermoment van deze voorbeelden zit in de aanpak van het proces. Daarnaast wordt besproken wat ongewenst gedrag precies is, wat de rol van een vertrouwenspersoon en leidinggevende is, wat signalen zijn en hoe deze op te pakken. Ook het omgaan met een melding/klacht komt aan de orde.

8.4. Kennis op peil houden

Om onze medewerkers goed te informeren en hun kennis op niveau te houden, bieden wij een aantal mogelijkheden:

- Medewerkers volgen een of meerdere e-learnings in onze online leeromgeving;
- Medewerkers volgen een (digitale) toolbox;
- Onze leidinggevenden volgen een fysieke training over ongewenste gedragsvormen;
- Medewerkers en leidinggevende worden een aantal keer per jaar aan het onderwerp herinnerd.