

Wat is ongewenst gedrag? Afspraken en voorbeelden gedragsregels

Ongewenst gedrag gaat niet over het eerste flauwe geintje, een per ongeluk misplaatste opmerking of een spontane liefdesverklaring na een gezellige borrel. Ongewenst gedrag gaat over het uitgroeien van dit soort incidenten. Als er voor de flauwe geintjes een vast mikpunt gevonden wordt. Als iemands bijzondere kenmerken, zoals geslacht of geloof, misbruikt worden voor negativiteit. En als de druk op iemand wordt opgevoerd om 'ja' te zeggen tegen iets wat diegene niet wil.

Definities ongewenst gedrag

- Pesten is herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen. Dit kunnen bijvoorbeeld kleinerende en vernederende opmerkingen zijn, voortdurend kritiek geven, fysiek aanvallen of bedreigen met geweld. Ook iemand isoleren, buitensluiten en negeren of roddelen, het verspreiden van kwaadaardige geruchten, leugens en valse beschuldigingen valt onder pesten.
- 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.
- Intimidatie gaat over het onder druk zetten en/of angst aanjagen, met het dreigen tot psychisch of fysiek geweld en/of andere sancties.
- Agressie gaat over verbaal of fysiek geweld, zoals schelden, schoppen en slaan.
- Discriminatie gaat over ongelijke behandeling, achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken (zoals geslacht, ras, geloofsovertuiging en leeftijd).

Statement van de directie

Wij vinden het belangrijk dat al onze medewerkers zich professioneel, respectvol, vriendelijk en beleefd gedragen naar elkaar en naar onze cliënten. Wij vinden ongewenst gedrag niet acceptabel en zullen dit niet tolereren. Wij zullen daarbij handelen volgens en in de geest van deze gedragsregels, de Nederlandse wet en maatschappelijk aanvaarde normen en waarden.

Onze medewerkers gedragen zich professioneel, respectvol, vriendelijk en beleefd. Zij onthouden zich naar elkaar en naar onze cliënten van pesten, (seksuele) intimidatie en discriminatie.

Afspraken bij ongewenst gedrag

- Medewerkers die met ongewenst gedrag van een andere medewerker te maken hebben, spreken daar in principe – als eerste stap – zelf de ander op aan. Nagegaan wordt of het om een misverstand of iets dergelijks gaat en of er goede afspraken voor de toekomst te maken zijn. Kan of durft de medewerker dit gesprek niet zelf te voeren, dan mag hij of zij een collega, leidinggevende of vertrouwenspersoon vragen om bij het gesprek te ondersteunen of deze stap – gemotiveerd – overslaan.

- Als het eerste gesprek onvoldoende gewenst effect oplevert, het ongewenst gedrag toeneemt en/of de medewerker goede redenen heeft het gesprek over te slaan (bijvoorbeeld vanwege de intensiteit van het incident), dan neemt de medewerker contact op met zijn direct leidinggevende. Is de direct leidinggevende betrokken bij het ongewenste gedrag? Dan neemt de medewerker contact op met de vertrouwenspersoon en/of de naast hogere leidinggevende.
- De tweede stap is ook een goed gesprek om tot goede werkafspraken voor de toekomst te komen.
- Hebben deze afspraken onvoldoende gewenst effect? Dan volgen er formele waarschuwingen en sancties. Is het ongewenste gedrag zodanig dat er sprake is van een strafbaar feit? De leidinggevende doet daar dan aangifte van.

Waarschuwing en sancties bij ongewenst gedrag

- Bij de eerste overtreding: gesprek tussen leidinggevende en dader (een mondelinge waarschuwing).
- Bij de tweede overtreding: gesprek tussen leidinggevende en dader (een schriftelijke waarschuwing, waarin staat dat dit de tweede overtreding is en de eerste waarschuwing onvoldoende effect heeft gehad).
- Bij de derde overtreding: mogelijke sanctie (berisping, ontslag (voorwaardelijk of op staande voet) en/of aangifte doen).
- Afhankelijk van de aard en ernst van de overtreding kan de directie gemotiveerd afwijken van deze escalatieprocedure. Ze legt hierover verantwoording af bij de ondernemingsraad.

Klachtenprocedure bij ongewenst gedrag

- Alle medewerkers die vinden dat ze niet juist behandeld te zijn en daar niet onderling uitkomen, kunnen volgens de klachtenprocedure een officiële klacht indienen.
- Klachten kunnen bij de klachtencommissie worden ingediend. De klachtencommissie bestaat uit: ... Zij zijn bereikbaar: ...
- De klachtencommissie werkt volgens 'de klachtenregeling' die te vinden is ...

Gedragscode

Een gedragscode is een beschrijving van het gewenste gedrag binnen je organisatie. Je gebruikt het om eventuele problemen te voorkomen. In een gedragscode leg je vast hoe je verwacht dat medewerkers omgaan met collega's, cliënten en eigendommen van je organisatie.

Hieronder vind je gedragsvoorbeelden voor respect, integriteit, professionaliteit en zorgzaamheid.

Respect (waardering en collegialiteit)

- We laten de ander in zijn waarde, ook al zijn we het niet met die persoon eens.
- We zeggen het als iemand iets goed doet.
- We luisteren goed naar wat collega's en cliënten te zeggen hebben.
- We respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen.
- We praten mét elkaar en niet óver elkaar.
- We stellen ons kwetsbaar op.
- We staan open voor kritiek.

Integriteit (eerlijkheid en betrouwbaarheid)

- We doen wat we beloven en komen gemaakte afspraken na.
- We willen kunnen uitleggen wat we doen en waarom we het doen.
- We gaan vertrouwelijk met alle informatie om.
- We respecteren de grenzen van elkaar (privacy) en bewaken onze eigen grenzen (assertiviteit).

Professionaliteit (deskundigheid en duidelijke procedures)

- We blijven als team kwaliteitsstandaarden ontwikkelen en zien erop toe dat iedereen zich daaraan houdt.
- We lossen problemen zo snel mogelijk op, zoeken steeds naar nieuwe oplossingen en durven initiatieven te nemen.
- We voldoen aan de eisen die aan onze functie worden gesteld.
- Wij professionals kennen de uitgangspunten van een professional.
- We kunnen op onze professionaliteit worden aangesproken.
- Elke opdracht wordt professioneel behandeld.
- We toetsen/evalueren regelmatig procedures, afspraken en werkwijzen.
- We staan ervoor open nieuwe dingen te leren.

Zorgzaamheid (aandacht en dienstbaarheid)

- We zijn vriendelijk tegen patiënten en bezoekers.
- We luisteren echt naar anderen.
- We leven ons in de wensen en zorgen van de andere in.
- We zijn bereid samen te werken en anderen te steunen en te helpen.
- We geven onze grenzen aan.
- We oordelen niet meteen. Wel vragen we na, doen we onderzoek en trekken daarna pas conclusies.