

## Gedragcode vrijwilligers VVvA

### Ongewenste omgangsvormen en hoe er mee om te gaan.

Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer hebben zware gevolgen voor de werksfeer en het functioneren van de vrijwilligers. Dit soort omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, worden per persoon anders ontvangen en gebeuren vaak ongemerkt. Het is ook niet makkelijk deze problemen bespreekbaar te maken, door de grote rol van schaamte of machtsverhoudingen.

De VVvA wil graag ongewenste omgangsvormen op de locatie tegengaan. Dit gebeurt door maatregelen te nemen die de vrijwilligers beschermen tegen ongewenste omgangsvormen, maar ook door het probleem beter bespreekbaar te maken.

In deze informatie flyer staat kort uiteengezet welke omgangsvormen ongewenst zijn, maar ook waar je als vrijwilliger heen kan met je problemen (welke stappen er te ondernemen zijn).

### Vormen van ongewenst gedrag

Wat als ongewenst gedrag wordt beschouwd is per situatie en per persoon verschillend. Ongewenste gedragsvormen kunnen dan ook op ieder niveau voorkomen en plaatsvinden tussen alle betrokkenen (vrijwilligers en vrijwilligers, vrijwilligers en leidinggevenden etc.).

Gedrag wordt gezien als ongewenst wanneer het slachtoffer het gedrag op deze wijze ervaart. De ernst van het gedrag is lastig vast te stellen, aangezien er veel schade kan worden verricht die niet direct waarneembaar is. Vaak gaat het hier om gedrag dat kan worden beschouwd als vernederend, intimiderend of vijandig.

### Pesten

Pesten is een intimiderende gedragsvorm met een structureel karakter, van een of meerdere vrijwilligers gericht tegen een vrijwilliger of groep van vrijwilligers, die zich hier niet tegen kan verdedigen. Centraal hierin staat de herhaling van het gedrag. Pesten kan vaak subtiel beginnen met een grapje of een opmerking, maar kan door de herhaling van het gedrag escaleren en zware gevolgen hebben.

### Discrimineren

Onder discriminatie wordt verstaan het maken van onderscheid tussen mensen wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke overtuiging, ras, geslacht, nationaliteit, geaardheid en burgerlijke staat. Tevens vallen hieronder het maken van onderscheid op basis van handicap, arbeidsduur en soort contract. Ongewenst gedrag omvat zowel positieve als negatieve discriminatie op grond van deze zaken.

### Belaging

Van belaging is sprake als iemand willend en wetens structureel wordt lastig gevallen, waardoor een onveilig gevoel wordt opgewekt. Dit kan gebeuren op verschillende wijzen: fysiek, via post, telefonisch, via e-mail, etc.

#### Belangrijk

De grens tussen gewenst en ongewenst is zeer subjectief en verschilt per persoon. U bepaalt waar de grens ligt. Wees hier duidelijk in en geef aan wanneer gedrag onacceptabel is. Dikwijls heeft de andere partij niet in de gaten dat er een grens is overschreden.

## **Agressie en geweld**

Het gaat hier om voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder werk-gerelateerde omstandigheden.

Het kan hier gaan om:

**verbaal geweld**, zoals uitschelden en beledigen;

**fysiek geweld**, zoals schoppen, slaan, duwen en het beschadigen van eigendommen;

**psychisch geweld**, zoals bedreigen, intimideren, afpersen en onder druk zetten;

## **Seksuele intimidatie**

Seksuele intimidatie wordt gedefinieerd als:

*“enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie, dat als doel of gevolg heeft, dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.”*

In het algemeen worden er drie soorten seksuele intimidatie onderscheiden:

**verbale vormen**, zoals seksueel getinte opmerkingen, ongepaste opmerkingen over kleding of het uiterlijk, en erotische ervaringen, fantasieën of dromen vertellen;

**non-verbale vormen**, zoals staren en gluren, fysiek te dichtbij komen, bloot tonen op de werkplek en het maken van seksueel getinte gebaren;

**fysieke vormen**, zoals zoenen, borsten aanraken, tikken op de billen, omarmen, en (pogingen tot) aanranding en verkrachting;

## **Wat kunnen we er zelf aan doen?**

Het is lastig om goed om te gaan met ongewenste omgangsvormen. Misschien weet u niet hoe u moet reageren in een bepaalde situatie, bijvoorbeeld omdat het gaat om een leidinggevende of er een bepaalde schroom overwonnen moet worden om erover te kunnen praten. Toch is het een noodzaak hier hulp voor te zoeken.

Van groot belang bij ongewenste gedragsvormen, gezien de subjectieve definitie van het probleem, is **goede communicatie**. Vaak heeft de andere partij niet door wat voor schade er berokkend wordt, en het is dus belangrijk om als vrijwilliger zelf duidelijk de grenzen aan te geven.

Veel van de nadelige consequenties van dergelijke situaties (stress, onprettige werksfeer) zijn het gevolg van een gebrek aan communicatie achteraf, waardoor de situatie mentaal niet verwerkt kan worden. Praten over de situatie helpt bij het verkrijgen van inzicht in elkaars belevingswereld, bij het oplossen van de situatie en het voorkomen van toekomstige herhalingen. Als iemand zich niet bewust is dat hij/zij iets fout doet, is er een grote kans op herhaling.

**Tip:** Definieer uw eigen grenzen en verplaats uzelf in de belevingswereld van een ander. Door bewust om te gaan met elkaar kunnen veel ongewenste situaties worden voorkomen.

**Tip:** Voorkom situaties die ongewenst gedrag kunnen uitlokken. Kleedt u hierom niet te uitdagend. Gepaste, nette kledij is belangrijk zowel in de relatie naar de bezoekers als in de relatie naar de collega's.

## **Bij wie kunt U terecht?**

Er zijn verschillende opties om ongewenste situaties te melden en hier hulp in te zoeken. Per situatie is een andere aanpak handiger of wenselijk.

Tracht eerst met elkaar in gesprek te gaan. Vaak is de 'veroorzaker' zich niet bewust van de schade die hij/zij aanricht. Attendeer elkaar op het ongewenste gedrag en probeer indien mogelijk tot een oplossing te komen.

Komt u er samen niet uit of praat u liever met iemands anders over het gedrag, stap dan naar de commissie Vrijwilligers, b.v. naar één van de coördinatoren. Deze kan bemiddelen en helpen een oplossing te vinden. Mocht u liever in gesprek gaan met een onbevangen en onbevooroordeeld persoon, dan zijn er verschillende vertrouwenspersonen die benaderd kunnen worden.

### **De Interne vertrouwenspersoon**

De VVvA heeft t.b.v. de eigen vrijwilligers een vertrouwenspersoon aangesteld. De vertrouwenspersoon is een oudere en ervaren vrijwillig(st)er, die het vertrouwen geniet van de collega-vrijwilligers.

Bij deze vertrouwenspersoon kunt u terecht voor advies en voor bemiddeling. Er is geen voorgeschreven route. U kunt de vertrouwenspersoon meteen benaderen of pas als eigen overleg of het inschakelen van de commissie Vrijwilligers niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. De vertrouwenspersoon kan samen met u het gesprek aan gaan met de "veroorzaker" van de problemen en/of de vertegenwoordiger van de commissie Vrijwilligers. De vertrouwenspersoon schept een neutrale sfeer en voorkomt escalatie van de problemen en blijvende verstoring van de goede werkrelatie.

[Introductie van de interne vertrouwenspersoon.....]

### **De externe vertrouwenspersoon**

Per 1 januari 2015 heeft Archeon een vaste vertrouwenspersoon bij de GIMD, een onafhankelijke adviesorganisatie op het gebied van bedrijfsmaatschappelijk werk . De GIMD maakt gebruik van opgeleide en gecertificeerde vertrouwenspersonen.

Met Archeon is overeen gekomen dat de vrijwilligers van de VVvA eveneens een beroep kunnen doen op deze vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon is aangesteld voor vrijwilligers die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen en niet in staat zijn dit met de betrokken perso(o)n(en) te bespreken om tot een bevredigende oplossing te komen.

De externe vertrouwenspersoon biedt opvang en begeleiding aan medewerkers die te maken hebben met ongewenst gedrag. De houding van de vertrouwenspersoon is gericht op belangenbehartiging van degene die melding doet over ongewenst gedrag en de vertrouwenspersoon heeft als uitgangspunt het intimiderende gedrag te beëindigen. Nadat het verzoek voor inzet van een externe vertrouwenspersoon is binnengekomen, zal de GIMD professional binnen twee werkdagen contact opnemen voor het maken van een afspraak.

De vertrouwenspersoon start geen hulpverleningstrajecten.

De vertrouwenspersoon zal niet tot het indienen van een klacht adviseren als dit niet wenselijk of noodzakelijk wordt geacht. De vrijwilliger is echter altijd degene die hierover beslist.

De vertrouwenspersoon neemt niet zonder overleg met de cliënt contact op met derden.



De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd signalen en adviezen omtrent ongewenst gedrag.

De vertrouwenspersoon heeft een adviesfunctie voor het management.

De contacten met de vrijwilliger vinden in principe plaats op de afgesproken werklocatie; daar waar dit niet mogelijk is zal de vertrouwenspersoon uitwijken naar een andere locatie. Reiskosten worden doorberekend aan de opdrachtgever.

### **Bereikbaarheid externe vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon is op werkdagen te bereiken via tel. 06-53891794 en via email [j.vanbrummelen@gimd.nl](mailto:j.vanbrummelen@gimd.nl); het supportcenter van GIMD is bereikbaar via 088-8008500.

### **Geheimhoudingsplicht**

Informatie die tussen een vertrouwenspersoon en een vrijwilliger wordt uitgewisseld komt niet bij derden terecht. De vertrouwenspersoon mag de informatie die hij/zij van de vrijwilliger heeft ontvangen zonder overleg met de vrijwilliger niet met derden uitwisselen.

De geheimhoudingsplicht geldt niet tegenover de rechter. Een vertrouwenspersoon heeft géén wettelijke verschoningsrecht, zoals een arts of advocaat.