



# Gedragscode Sociale Veiligheid Stichting LOLA

1. Inleiding
2. Reikwijdte en definities
  - 2.1 Reikwijdte
  - 2.2 Definities ongewenst gedrag
3. Zero-tolerance beleid en het belang van signalering
4. Verwachtingen en normen
5. Melden van ongewenst gedrag
  - 5.1 Meldingsprocedure
  - 5.2 Vertrouwenspersonen
6. Naleving en handhaving
  - 6.1 Sancties
  - 6.2 Onderzoek en hoor en wederhoor
7. Nazorg en ondersteuning
8. Tot slot



## 1. Inleiding

Stichting Leegstand Oplossers Amsterdam (LOLA) is een leegstandbeheerder die er is voor stad, pand en buurt. Wij laten zien dat een leegstaand gebouw niet alleen onderhouden moet worden, maar vooral geleefd moet worden. Door buurtbewoners en initiatiefnemers actief het gebouw in te trekken, ontstaat er ruimte voor creativiteit, maatschappelijk initiatief en ontmoeting. Zo wordt een leegstaand pand een plek waar experiment, verbinding en ontwikkeling centraal staan.

Het werk van LOLA draait om de mensen: de stad moet van haar bewoners blijven. Door de unieke aanpak van inclusieve en innovatieve placemaking, waarin leegstandsbeheer en maatschappelijk initiatief hand in hand gaan, draagt LOLA bij aan de veiligheid, leefbaarheid en sociale cohesie in de buurt. Hiermee vergroten we het gevoel van verbondenheid tussen gebruikers van de ruimte, de lokale gemeenschap, en stimuleren we een toekomstgerichte manier van samenwerken en gebiedsontwikkeling.

Om succesvol bij te dragen aan levendige, maatschappelijke en creatieve broedplaatsen, is het waarborgen van sociale veiligheid essentieel. Een positieve, veilige en respectvolle omgeving geeft alle betrokkenen de kans om optimaal te functioneren, te leren en zich gehoord te voelen. Deze gedragscode is daarom opgesteld als leidraad voor medewerkers, vrijwilligers en gebruikers van de panden die LOLA beheert. Door duidelijke afspraken te maken over gewenst en ongewenst gedrag, versterken we de gemeenschapszin die zo belangrijk is voor onze aanpak.

Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid om met elkaar een cultuur te creëren van respect, openheid en wederzijds begrip. Door de gedragscode te volgen en elkaar te stimuleren tot het signaleren en bespreekbaar maken van grensoverschrijdend gedrag, maken we samen zichtbaar dat sociale veiligheid een onlosmakelijk onderdeel is van elke broedplaats en buurt die LOLA tot leven brengt. Zo scheppen we een plek waar iedereen zich welkom voelt.

## 2. Reikwijdte en definities

### 2.1 Reikwijdte

Deze gedragscode geldt voor iedereen die betrokken is bij de activiteiten van Stichting LOLA. Dat betreft onder meer onze ZZP-kwartiermakers, vrijwilligers die op basis van onbetaalde inzet een bijdrage leveren, externe samenwerkingspartners (zoals stagiaires en opdrachtnemers), bruikleners en huurders van ruimtes in onze locaties en ook bezoekers of deelnemers aan evenementen, projecten en andere initiatieven van de stichting. Digitale interacties, zoals e-mails, sociale media en online vergaderingen, vallen eveneens binnen deze reikwijdte.

De gedragscode is niet beperkt tot onze panden, maar omvat alle situaties waarin personen handelen of communiceren namens, of onder verantwoordelijkheid van, Stichting LOLA. Dit strekt zich uit tot externe activiteiten, bijeenkomsten, evenementen en informele gelegenheden die door



of namens de stichting worden georganiseerd. In al deze contexten streeft Stichting LOLA naar een veilige, inclusieve en respectvolle omgeving, zowel fysiek als digitaal.

## 2.2 Definities ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag omvat iedere verbale, non-verbale of fysieke uiting die door een ander als schadelijk of ongepast wordt ervaren. Dit kan variëren van subtiele opmerkingen tot ernstige vormen van bedreiging en geweld. De perceptie van de ontvanger staat hierbij centraal: gedrag dat door de één als onschuldig wordt gezien, kan door een ander als ongewenst of intimiderend worden ervaren. Daarom is het essentieel dat alle betrokkenen zich bewust zijn van hun woorden en daden, en van de mogelijke invloed daarvan op anderen.

Vormen van ongewenst gedrag die binnen Stichting LOLA nadrukkelijk niet worden getolereerd, zijn onder andere:

- Discriminatie, oftewel het ongelijk behandelen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken zoals ras, geslacht, leeftijd, religie, seksuele geaardheid, of fysieke en mentale gesteldheid. Dit ondermijnt het uitgangspunt van gelijke kansen en respect voor ieders eigenheid.
- Intimidatie, dat bestaat uit dreigend of manipulerend gedrag waardoor een persoon zich angstig, ongemakkelijk of onveilig kan voelen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren via herhaaldelijk opdringerige vragen, verbaal geweld of subtiele pressie, en komt niet altijd openlijk of bewust voor.
- Seksuele intimidatie, waaronder alle ongewenste seksueel getinte opmerkingen, gebaren, verzoeken of handelingen vallen. Deze vorm van grensoverschrijding kan zowel verbaal (bijvoorbeeld denigrerende opmerkingen of dubbelzinnige humor) als fysiek (zoals ongewenste aanrakingen) plaatsvinden en tast de persoonlijke integriteit van de ander aan.
- Pesten, waarbij een individu of een groep herhaaldelijk vijandig en doelbewust wordt bejegend, waardoor psychologische of fysieke schade wordt veroorzaakt. Voorbeelden zijn systematische uitsluiting, denigrerende opmerkingen of cyberpesten via digitale kanalen.
- Agressie en geweld, zoals fysieke aanvallen, schelden, bedreigingen of andere gedragingen die kunnen leiden tot (mentale of lichamelijke) schade. Zelfs zonder daadwerkelijke fysieke confrontatie kunnen bepaalde houdingen of uitlatingen als agressief en beangstigend worden ervaren.



### 3. Zero-tolerance beleid en het belang van signalering

Stichting LOLA hanteert een zero-tolerance beleid ten aanzien van ongewenst gedrag. Dat betekent dat iedere vorm van grensoverschrijdend of intimiderend handelen op geen enkele manier wordt geaccepteerd, ook niet als eenmalige gebeurtenis. Zodra er aanwijzingen of meldingen van ongewenst gedrag binnenkomen, neemt de organisatie dit serieus en onderneemt zij passende stappen om een veilig klimaat te herstellen en te waarborgen.

Een zero-tolerance aanpak impliceert niet dat er altijd direct strenge sancties volgen; het houdt vooral in dat signalen niet worden gebagatelliseerd of genegeerd. De stichting hanteert een transparante meldingsprocedure en hecht er groot belang aan dat alle betrokkenen zich gehoord voelen. Deze houding heeft een preventieve werking: wie zich bewust is van een dergelijk strikte norm, zal zorgvuldiger omgaan met andermans grenzen.

Het herkennen en benoemen van ongewenst gedrag vormt een cruciale schakel in dit proces. Juist omdat zulke gedragingen vaak subtiel of versluierd kunnen zijn, is het signaleren ervan een complex en soms ook lastig thema. Grenzen zijn immers deels subjectief: gedrag dat voor de één als onschuldig aanvoelt, kan voor de ander intimiderend of pijnlijk zijn. Bovendien spelen er geregeld machtsverhoudingen mee, waardoor slachtoffers of getuigen huiverig kunnen zijn om melding te maken, bijvoorbeeld uit angst voor mogelijke repercussies of het niet geloofd worden.

Om deze drempels zo laag mogelijk te houden, bevordert Stichting LOLA een open cultuur waarin iedereen elkaar kan aanspreken op ongepast gedrag, en ook onduidelijkheden kan bespreken voordat situaties escaleren. In trainingen en voorlichtingen wordt aandacht besteed aan het herkennen van subtiele signalen: een opmerking die telkens net over de grens gaat, een dubbele lading in e-mails of gesprekken, of een steeds terugkerend gevoel van ongemak. De organisatie spoort zowel potentiële slachtoffers als omstanders aan om in zo'n geval altijd ondersteuning te zoeken.

Dankzij deze aanpak ontstaat een gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel. Iedereen - van directeur tot vrijwilliger, van deelnemer tot extern samenwerkingspartner - draagt bij aan het uitdragen van de zero-tolerance norm, waarin ongewenst gedrag niet wordt getolereerd en signalen ervan zonder terughoudendheid worden gemeld. De stichting onderstreept dat wie in vertrouwen melding doet, recht heeft op een respectvolle behandeling en een zorgvuldige opvolging. Zo ontstaat niet alleen duidelijkheid over de grens tussen gewenst en ongewenst gedrag, maar ook de zekerheid dat Stichting LOLA die grens actief bewaakt.



#### 4. Verwachtingen en normen

Om een veilige, respectvolle en stimulerende omgeving te waarborgen, hanteert Stichting LOLA een aantal kernwaarden waaraan alle betrokkenen zich dienen te houden. Deze waarden helpen om zowel individuen als de organisatie als geheel te beschermen tegen ongewenst gedrag, en om samenwerking en onderling vertrouwen te bevorderen:

- **Respect:** Stichting LOLA verwacht dat iedereen de waardigheid en eigenheid van anderen erkent. Dit betekent dat er met zorg wordt omgegaan met taal en gedrag, zodat niemand zich gekwetst, genegeerd of buitengesloten voelt. Respect uit zich onder andere in luisteren naar elkaars ideeën en gevoelens, het vermijden van denigrerende of kwetsende opmerkingen en het serieus nemen van persoonlijke grenzen.
- **Integriteit:** Eerlijkheid, openheid en transparantie vormen de basis voor een gezonde onderlinge relatie. Iedereen binnen of namens Stichting LOLA dient zich in te zetten voor het gezamenlijke belang, zonder eigenbelang of verborgen agenda's op de voorgrond te plaatsen. Het vermijden van situaties die kunnen leiden tot belangenverstrengeling of de schijn daarvan, is hier een belangrijk onderdeel van. Eventuele twijfels over de juiste handelwijze moeten direct worden besproken, zodat de integriteit van de organisatie en de betrokkenen behouden blijft.
- **Inclusie:** Een inclusieve houding betekent dat verschillen in afkomst, overtuiging, ervaring of persoonlijke eigenschappen worden verwelkomd en als waardevol worden erkend. Iedereen, ongeacht achtergrond, moet zich bij de stichting welkom en veilig voelen. Dit vraagt om actieve betrokkenheid bij anderen: stel vragen, toon interesse in uiteenlopende perspectieven en wees bereid om eigen vooroordelen of aannames kritisch te onderzoeken. Zo ontstaat een omgeving waar iedereen zich kan ontwikkelen en tot zijn of haar recht komt.
- **Verantwoordelijkheid:** Van iedereen wordt verwacht dat hij of zij zich bewust is van de invloed van eigen gedrag op anderen. Wie merkt dat er grenzen worden overschreden, neemt initiatief om dit te corrigeren of bespreekbaar te maken. In sommige gevallen kan dat rechtstreeks in een persoonlijk gesprek, in andere situaties is het wenselijk om een leidinggevende of verantwoordelijke binnen de organisatie in te schakelen. Verantwoordelijkheid nemen betekent ook dat je bereid bent te reflecteren op je eigen handelen en, indien nodig, aanpassingen door te voeren.
- **Actief bijdragen:** Een positieve sfeer binnen de organisatie ontstaat niet vanzelf, maar is het resultaat van gezamenlijke inspanningen. Door constructief samen te werken, elkaar te waarderen en bereid te zijn mee te denken bij het oplossen van problemen, draagt iedereen bij aan een gezonde en productieve werkomgeving. Actief bijdragen houdt in dat



men niet slechts constateert wat er fout gaat, maar ook initiatieven neemt om zaken te verbeteren en anderen te ondersteunen waar dat kan.

Door deze vijf pijlers - respect, integriteit, inclusie, verantwoordelijkheid en actieve bijdrage - consequent na te leven, bevordert Stichting LOLA een cultuur van onderling vertrouwen, veiligheid en groei. Alle betrokkenen worden uitgenodigd en geacht zich aan deze uitgangspunten te houden en elkaar erop aan te spreken wanneer dat nodig is.

## **5. Melden van ongewenst gedrag**

Het waarborgen van een sociaal veilige omgeving staat of valt met de bereidheid van iedereen om ongewenst gedrag tijdig en op de juiste manier te melden. Stichting LOLA neemt iedere melding serieus en heeft een proces ingericht waarmee melders beschermd worden en waarbij de zaak vertrouwelijk wordt behandeld. Door dit proces helder te communiceren, wordt de drempel verlaagd om situaties die schadelijk kunnen zijn voor individuen of de organisatie onder de aandacht te brengen.

### 5.1 Meldingsprocedure

#### 1. Direct bespreken

Als iemand zich onveilig of ongewenst behandeld voelt, is de eerste stap vaak een direct gesprek met de persoon van wie het gedrag uitgaat. Dit gesprek kan verhelderend werken en ervoor zorgen dat het gedrag stopt. Sommige situaties ontstaan immers uit onbegrip of gebrek aan bewustzijn. Wanneer direct contact echter niet mogelijk of veilig voelt, is een andere stap noodzakelijk.

#### 2. Interne melding

Indien een rechtstreeks gesprek niet leidt tot een oplossing of niet haalbaar is, kan de situatie bij een kwartiermaker, leidinggevende, coördinator of andere aangewezen contactpersoon binnen Stichting LOLA worden gemeld. Deze persoon bekijkt samen met de melder hoe de kwestie het best kan worden aangepakt en kan, indien nodig, advies inwinnen of anderen binnen de organisatie inschakelen.

#### 3. Vertrouwenspersoon

Als het probleem aanhoudt of als de melder zich niet comfortabel voelt om het via een leidinggevende te regelen, is er de mogelijkheid om contact op te nemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze biedt een luisterend oor, geeft informatie over mogelijke vervolgstappen en kan als bemiddelaar optreden. De vertrouwenspersoon is gebonden aan geheimhouding en hanteert altijd het belang van de melder voorop.

Alle meldingen worden vertrouwelijk behandeld, zodat de privacy van zowel de melder als de betrokkenen wordt gewaarborgd. Stichting LOLA waarborgt tevens dat melders worden beschermd



tegen eventuele negatieve consequenties of represailles. Zo wordt ernaar gestreefd dat iedereen die ongewenst gedrag signaleert zich veilig voelt om dit onder de aandacht te brengen, zodat situaties kunnen worden opgelost en herhaling wordt voorkomen.

## 5.2 Vertrouwenspersoon

Om de drempel tot het melden van ongewenst gedrag zo laag mogelijk te maken en melders te ondersteunen, beschikt Stichting LOLA over een vertrouwenspersoon. Deze professional werkt onafhankelijk en onpartijdig, en fungeert als eerste aanspreekpunt voor iedereen die te maken heeft (of denkt te maken te hebben) met ongewenste situaties. Haar rol is erop gericht om zowel emotionele als praktische steun te bieden. Een vertrouwenspersoon is gebonden aan geheimhouding en heeft uitsluitend het belang van de melder voor ogen.

Taken en verantwoordelijkheden vertrouwenspersoon:

- Luisteren en emotionele ondersteuning  
De vertrouwenspersoon staat de melder bij in het bespreken van zijn of haar ervaringen, gevoelens en eventuele twijfels. Hierbij ligt de nadruk op het bieden van een veilige, empathische omgeving waarin men vrijuit kan praten, zonder angst voor oordeel of verdere gevolgen. De vertrouwenspersoon stelt vragen om de situatie te verhelderen en biedt ruimte om emoties te uiten.
- Advies over vervolgstappen en procedures  
Op basis van de aard en ernst van de melding kan de vertrouwenspersoon informeren over mogelijke vervolgstappen binnen Stichting LOLA. Verder geeft de vertrouwenspersoon uitleg over de manieren waarop de organisatie omgaat met meldingen, inclusief het zero-tolerance beleid.
- Begeleiding bij doorverwijzing  
Als de situatie vraagt om aanvullende of specialistische ondersteuning—bijvoorbeeld juridische bijstand, professionele hulpverlening of mediation—kan de vertrouwenspersoon de melder doorverwijzen. De vertrouwenspersoon helpt desgewenst bij het leggen van contact met externe instanties of adviseert over de stappen die nodig zijn voor formele procedures buiten de organisatie.
- Strikte vertrouwelijkheid  
Alle informatie die met de vertrouwenspersoon wordt gedeeld, blijft vertrouwelijk. Er wordt niets overlegd met anderen, tenzij de melder hier uitdrukkelijk toestemming voor geeft. De enige uitzondering op deze regel zijn wettelijke verplichtingen die de vertrouwenspersoon dwingen bepaalde informatie te openbaren (bijvoorbeeld bij een strafbaar feit of acuut gevaar). In dergelijke gevallen wordt de melder, voor zover mogelijk, tijdig op de hoogte gebracht van de noodzaak tot het verbreken van de vertrouwelijkheid.



Op deze manier draagt de vertrouwenspersoon bij aan een veilig klimaat binnen Stichting LOLA, waarin mensen zich gehoord voelen en passende steun kunnen krijgen bij signalen van ongewenst gedrag. Tegelijkertijd blijft de uiteindelijke beslissing over welke vervolgroute men kiest (bijvoorbeeld het indienen van een klacht bij het bestuur of het voeren van een gesprek met een leidinggevende) te allen tijde bij de melder zelf.

## 6 Naleving en handhaving

Stichting LOLA verwacht dat alle betrokkenen zich aan de gedragscode houden en draagt actief zorg voor de handhaving ervan. Wanneer er signalen of meldingen zijn van mogelijke overtredingen, wordt er zorgvuldig onderzoek verricht om na te gaan of de gedragscode daadwerkelijk is geschonden. Daarbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor: zowel de melder als de beklaagde krijgen de gelegenheid om hun kant van het verhaal toe te lichten. Transparantie en objectiviteit in dit proces zijn essentieel om de veiligheid en rechtszekerheid voor alle partijen te waarborgen.

### 6.1 Sancties

Overtredingen van de gedragscode kunnen leiden tot verschillende maatregelen, die variëren afhankelijk van de ernst van de situatie en de eventuele gevolgen voor de betrokkenen. Het hoofddoel van deze sancties is om ongewenst gedrag te stoppen, herhaling te voorkomen en een veilige omgeving te behouden. Ook wordt rekening gehouden met het welzijn en de belangen van zowel de melder als de beklaagde. Mogelijke sancties zijn onder andere:

- Waarschuwing of berisping  
Een formele waarschuwing maakt duidelijk dat het gedrag niet toelaatbaar is. Dit kan gepaard gaan met extra afspraken of begeleiding, bijvoorbeeld in de vorm van training of coaching, zodat de beklaagde inzicht krijgt in het eigen handelen en toekomstige overtredingen kan voorkomen.
- Tijdelijke schorsing of beëindiging van de samenwerking  
In situaties waarin de overtreding ernstiger is of het gedrag aanhoudt, kan (tijdelijk) worden overgegaan tot het opschorten van de werkzaamheden, het ontbinden van de samenwerking of het beëindigen van de huur/bruikleenovereenkomst. Dit geldt voor medewerkers, vrijwilligers, opdrachtnemers, huurders, bruikleners en ook externe samenwerkingspartners.
- Uitsluiting van deelname aan activiteiten of evenementen  
Als iemand door zijn of haar gedrag een directe bedreiging vormt voor de sociale veiligheid of de goede werking van de organisatie, kan Stichting LOLA besluiten deze persoon voor korte of langere tijd uit te sluiten van specifieke activiteiten of evenementen.
- Juridische stappen of melding bij bevoegde instanties  
Bij (verdenking van) strafbare feiten of zeer ernstige overtredingen kan Stichting LOLA



aangifte doen bij de politie of een andere bevoegde instantie inschakelen. Ook kan de stichting juridische stappen ondernemen om verdere schade te voorkomen of te verhalen.

Stichting LOLA streeft ernaar elke sanctie zodanig te kiezen dat deze recht doet aan de aard en omvang van de overtreding. Proportionaliteit staat hierbij voorop: de sanctie moet in verhouding staan tot het gepleegde gedrag. Tegelijkertijd wordt ook gekeken naar kansen tot herstel, inzicht en gedragsverbetering, om op die manier een sociale en veilige werkomgeving voor iedereen te behouden en de onderlinge relaties waar mogelijk te herstellen.

## 6.2 Onderzoek en hoor en wederhoor

Bij het behandelen van meldingen van ongewenst gedrag hecht Stichting LOLA groot belang aan zorgvuldigheid en objectiviteit. Dit betekent dat iedere melding serieus wordt onderzocht op een wijze die alle betrokken partijen recht doet. Het proces is erop gericht om feiten en omstandigheden nauwkeurig te achterhalen en eventuele misverstanden weg te nemen. Hieronder staan de belangrijkste principes die de stichting hanteert bij het onderzoeken van klachten of signalen:

- Privacybescherming: Zodra een melding wordt gedaan, behandelt Stichting LOLA de gegevens van zowel de melder als de beklagde strikt vertrouwelijk. Dit houdt in dat gevoelige informatie niet wordt gedeeld met derden, tenzij dit noodzakelijk is voor het onderzoek of voor het uitvoeren van eventuele maatregelen. Ook wordt zorgvuldig omgegaan met alle (digitale) documentatie die tijdens het onderzoek wordt verzameld, om de privacy van de betrokkenen te waarborgen.
- Objectiviteit: Om te voorkomen dat persoonlijke voorkeuren of vooroordelen de uitkomst beïnvloeden, worden onderzoeken uitgevoerd door onafhankelijke en onpartijdige personen of teams. Indien nodig wordt externe deskundigheid ingeschakeld, bijvoorbeeld bij complexe zaken of wanneer de onafhankelijkheid van interne onderzoekers niet kan worden gegarandeerd. Door deze aanpak blijft het onderzoek zuiver en betrouwbaar.
- Hoor en wederhoor: Een essentieel principe is dat alle betrokkenen de gelegenheid krijgen hun kant van het verhaal te vertellen. Dit principe geldt zowel voor degene die de klacht indient als voor de beklagde(n) en eventuele getuigen. Zo ontstaat een zo compleet mogelijk beeld van de situatie. De onderzoeker of onderzoeksgroep organiseert gesprekken of schriftelijke verklaringen, waarbij de nodige zorgvuldigheid in acht wordt genomen om ieders belangen te beschermen.
- Passende maatregelen: Op basis van de onderzoeksresultaten beoordeelt Stichting LOLA welke maatregelen nodig zijn om de sociale veiligheid te herstellen of te behouden. Dit kunnen relatief milde sancties zijn—zoals een waarschuwing of het maken van afspraken over toekomstig gedrag—maar ook zwaardere maatregelen, zoals schorsing, beëindiging van een samenwerking of het inschakelen van externe instanties. De keuze voor de



uiteindelijke maatregel is afhankelijk van de aard en ernst van de bevindingen, en wordt altijd gemotiveerd naar de betrokken partijen.

Door deze principes consequent toe te passen, zorgt Stichting LOLA voor een transparant en zorgvuldig onderzoeksproces. Het doel is niet alleen om ongewenst gedrag aan te pakken, maar ook om het vertrouwen binnen de organisatie te behouden of te herstellen. Alle stappen in het onderzoekstraject zijn erop gericht om recht te doen aan de feiten, de privacy en de belangen van degenen die bij de melding betrokken zijn.

## **7. Nazorg en ondersteuning**

Wanneer zich een incident van ongewenst gedrag heeft voorgedaan, is het van groot belang dat alle betrokkenen in staat worden gesteld de ervaring goed te verwerken en zo snel mogelijk weer in een veilige en constructieve omgeving te functioneren. Stichting LOLA biedt daarom na afloop van iedere melding of klacht een nazorgtraject aan voor zowel slachtoffers, beklagden als eventuele omstanders. Het doel van deze nazorg is tweeledig: enerzijds gericht op het herstel van het individu, anderzijds op het voorkomen van verdere escalatie en het herstellen van de sociale veiligheid in de organisatie.

- Emotionele ondersteuning. Het meemaken van ongewenst gedrag kan grote impact hebben op iemands welzijn. Daarom wordt ieder individu dat bij het incident betrokken is, uitgenodigd voor een vertrouwelijk gesprek met het vertrouwenspersoon. Deze gesprekken zijn erop gericht om emoties te verwerken, zorgen te delen en—waar nodig—te onderzoeken welke vervolgstappen nodig zijn. Indien blijkt dat er dieperliggende problematiek is, kan worden doorverwezen naar professionele hulpverleners zoals psychologen of gespecialiseerde therapeuten.
- Praktische ondersteuning. Naast emotionele steun kan het nodig zijn om bepaalde praktische aanpassingen te doen om escalatie te voorkomen en een veilig (werk)klimaat te herstellen. Hierbij valt te denken aan het tijdelijk veranderen van iemands werkplek, het bijstellen van taken, of het fysiek scheiden van personen die in een conflict verwickeld zijn. De exacte aard en duur van deze maatregelen hangen af van de situatie en worden bepaald in samenspraak met de betrokken partijen. Het primaire doel is om de kans op verdere confrontaties te minimaliseren en de rust voor iedereen te bewaren.
- Teambegeleiding. Een incident van ongewenst gedrag kan de onderlinge relaties binnen een team verstoren. Stichting LOLA hecht er daarom belang aan dat teams waar zo'n incident heeft plaatsgevonden, op passende wijze worden begeleid. Dit kan variëren van groepsgesprekken onder leiding van een professionele begeleider tot specifieke trainingen die helpen bij het herstellen of versterken van een veilige werksfeer. Bij zulke sessies



krijgen teamleden de ruimte om te reflecteren op wat er is gebeurd, om wederzijds begrip te vergroten en om afspraken te maken over hoe zij in de toekomst met elkaar omgaan.

- Specialistische hulp. In sommige gevallen is de inzet van externe deskundigen noodzakelijk. Dat kan bijvoorbeeld een psycholoog zijn, wanneer er sprake is van langdurige stressklachten of trauma. Een mediator kan worden ingeschakeld wanneer het conflict complex is en meerdere partijen betrokken zijn. Daarnaast kan een coach ondersteuning bieden aan individuele medewerkers of vrijwilligers die het moeilijk vinden om hun rol binnen het team te hervatten. Het inschakelen van zulke specialisten gebeurt altijd in overleg met de betrokkenen en wordt afgestemd op de aard en ernst van de situatie.
- Gericht op herstel en preventie. Alle nazorgtrajecten binnen Stichting LOLA zijn erop gericht om enerzijds de directe gevolgen van het incident te beperken en anderzijds herhaling in de toekomst te voorkomen. Door aandacht te besteden aan zowel de individuele behoeften als de groepsdynamiek, bevordert de organisatie een cultuur van wederzijds respect en vertrouwen. Mocht zich desondanks opnieuw een incident voordoen, kan dezelfde procedure voor melding en nazorg worden toegepast, waardoor er continu wordt gewerkt aan het verbeteren van de sociale veiligheid binnen de organisatie.

Door deze uitgebreide aanpak—waarin emotionele, praktische en organisatorische ondersteuning samenkomen—streeft Stichting LOLA ernaar dat iedere betrokkene zich gesteund voelt en in staat is om weer positief verder te gaan, zonder blijvende negatieve gevolgen van het incident.

## **8. Tot slot**

Sociale veiligheid is een continu proces dat vraagt om betrokkenheid en aandacht van iedereen binnen Stichting LOLA. Deze gedragscode biedt een helder kader, maar het succes ervan hangt af van de bereidheid van alle betrokkenen om deze principes te respecteren en uit te dragen.

Bij twijfel of vragen over de toepassing van deze gedragscode, wordt aangeraden om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon of het bestuur. Samen bouwen we aan een veilige, inclusieve en respectvolle organisatie waarin iedereen zich thuis kan voelen.