

## Een werkomgeving bevorderen zonder pesterijen, uitbuiting en misbruik

Artsen Zonder Grenzen (AZG) stimuleert een werkomgeving zonder intimidatie en misbruik. Ons leiderschap heeft zich expliciet verbonden om mechanismen en procedures die misbruik en pesterijen te voorkomen en aan te pakken, verder te versterken. Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij zich houden aan de Gedragsafspraken van de AZG-beweging en onze leidende principes zoals vastgelegd in ons Handvest.

De integriteit van onze organisatie wordt bewaard door het goede gedrag van elk individueel personeelslid, op elke locatie, met volledig respect voor de gemeenschappen die we dienen. Dit wilt zeggen dat we van onze medewerkers geen gedrag tolereren waarbij misbruik wordt gemaakt van de kwetsbaarheid van anderen of waarbij medewerkers hun positie misbruiken voor persoonlijk gewin.

### Mechanismen voor klachten en meldpunten

Er zijn procedures, waaronder klachtenmechanismen, om de preventie, opsporing, melding en aanpak van alle soorten wangedrag, intimidatie en misbruik aan te moedigen. Via deze mechanismen worden alle medewerkers aangemoedigd om ongepast gedrag of misbruik te melden via hun managementlijn of via specifieke meldingskanalen buiten de hiërarchische lijnen, met behulp van speciale e-mailadressen. Slachtoffers of getuigen in de gemeenschappen waar Artsen Zonder Grenzen werkt, worden eveneens aangemoedigd om wangedrag aan ons te melden, zodat beschuldigingen op de juiste manier kunnen worden aangepakt.

We houden brede bewustmakingsactiviteiten om alle medewerkers te informeren over de beschikbare mechanismen om misbruik te melden. Deze informatie wordt gedeeld door middel van specifieke communicatie, onder andere in gedrukte personeelshandleidingen en wordt overgebracht tijdens briefings, veldbezoeken en trainingen. Bovendien worden e-briefings en leermodules over gedrag en het omgaan met misbruik regelmatig bijgewerkt en verbeterd.

In de afgelopen jaren leverde de AZG-beweging verschillende inspanningen in het kader van deze klachtenmechanismen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het creëren van nieuwe functies en/of het vergroten van stafondersteuning om training, projectbezoeken en onderzoek over deze kwesties te bieden.
- Het organiseren van workshops en andere vormen van overleg met het personeel om het probleem te beoordelen en de stappen die nodig zijn om het aan te pakken.
- Het herzien, promoten en versterken van de richtlijnen voor het personeel over het melden van intimidatie, misbruik of uitbuiting.
- Versterking van het bewustzijn op patiënt- en gemeenschapsniveau waar we actief zijn.
- Het verbeteren van het verzamelen en delen van gegevens binnen de AZG-beweging.

### Confidentieel omgaan met klachten over wangedrag

AZG wil ervoor zorgen dat deze situaties met de grootst mogelijke vertrouwelijkheid worden behandeld, om een omgeving te creëren waarin mensen het gevoel hebben dat ze veilig klachten kunnen indienen, zonder dat ze moeten vrezen voor hun veiligheid, hun baan of hun vertrouwelijkheid.

Onze eerste prioriteit bij het melden van wangedrag is de veiligheid en gezondheid van de mogelijke slachtoffers. De eerste prioriteit is om onmiddellijk ondersteuning te bieden, waaronder psychologische en medische zorg en het verzekeren van juridische bijstand.

Artsen Zonder Grenzen respecteert altijd de beslissing van het slachtoffer om een zaak al dan niet voor de rechter te brengen. In het geval van seksueel misbruik van minderjarigen is het het beleid van AZG om de zaak aan te geven bij de gerechtelijke autoriteiten, afhankelijk van het belang van het kind en de beschikbaarheid van dergelijke procedures.

### **Belangrijkste uitdaging: rapporteren gemakkelijker maken**

In 2023 werkten wereldwijd meer dan 69.000 mensen voor de AZG-beweging. In dat jaar zijn er in totaal 823 klachten over misbruik of ongepast gedrag bingediend. Hiervan hadden er 714 betrekking op onze medische en humanitaire projecten en 109 op onze internationale hoofdkantoren. Nadat deze klachten waren onderzocht, bleek in 300 gevallen sprake te zijn van misbruik of ongepast gedrag. In de paragrafen hieronder worden de gegevens van project- en hoofdkantoorzaken afzonderlijk besproken, omdat ze niet vergelijkbaar zijn in termen van juridische en rapportageprocessen.

Het totale aantal ontvangen klachten met betrekking tot onze medische en humanitaire projecten steeg met 18 procent in 2023 (714 klachten), vergeleken met 2022 (606 klachten). De ontvangen klachten in onze internationale hoofdkantoren in 2023 (109 klachten) zijn met 22 procent gestegen ten opzichte van 2022 (89 klachten). Daarbij blijft AZG bezorgd over onderrapportage van misbruik en ongepast gedrag gezien de breedte van onze activiteiten en het bereik van onze operationele voetafdruk, vooral van patiënten, hun verzorgers en van leden van de gemeenschap in de gebieden waar we werken.

### **Klachten m.b.t. onze medische en humanitaire projecten in 2023**

- Ongeveer 89 procent van het personeel van AZG (69.100 mensen in totaal) was in 2023 werkzaam in de projecten van AZG. Er werden in totaal 714 klachten ingediend over het gedrag van medewerkers in deze projecten, tegenover 606 in 2022.
- Van deze klachten werd na onderzoek in 264 gevallen bevestigd dat er sprake was van misbruik of ongepast gedrag (204 in 2022), waarbij sommige gevallen aan het eind van het jaar nog werden onderzocht.
- Dit omvat 187 gevallen die werden bevestigd als misbruik, vergeleken met 121 bevestigde gevallen van misbruik in 2022 (dit omvat verschillende vormen van misbruik: seksuele uitbuiting, misbruik en intimidatie [SEAH]; machtsmisbruik; intimidatie en pesten; discriminatie; uitbuiting; agressie; misbruik van het casemanagementproces - met inbegrip van vergelding, valse melding, inmenging in een zaak en schending van de vertrouwelijkheid).
- In 2023 werden in totaal 85 personeelsleden ontslagen voor verschillende soorten misbruik (52 ontslagen in 2022). Afhankelijk van de ernst van de zaak werden ook andere soorten sancties opgelegd, zoals schorsing, degradatie, een formele schriftelijke waarschuwing of verplichte training.
- Van de 187 bevestigde gevallen van misbruik waren er 85 gevallen van SEAH, vergeleken met 67 in 2022. Vijfenvertig (45) personeelsleden werden ontslagen op basis van de bevindingen van onderzoeken met betrekking tot die gevallen van SEAH in 2023 (35 in 2022), waarbij werd opgemerkt dat gedrag als seksuele intimidatie een reeks gedragingen omvat.

- De andere bevestigde gevallen van misbruik omvatten gevallen van intimidatie of pesten (31 bevestigde gevallen); machtsmisbruik (30 bevestigde gevallen); agressie (23 bevestigde gevallen); uitbuiting (13 bevestigde gevallen); discriminatie (9 bevestigde gevallen); en misbruik van het casemanagementproces (4 bevestigde gevallen).
- Er werden ook 77 gevallen van ongepast gedrag vastgesteld (83 in 2022). Ongepast gedrag betekent gedrag dat niet neerkomt op de hierboven beschreven vormen van misbruik, maar dat niet in overeenstemming is met de gedragsnormen van AZG. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, wanbeheer van mensen; ongepaste relaties; ongepast gedrag dat niet in overeenstemming is met de maatschappelijke normen of dat de teamcohesie aantast; ongepaste communicatie; en (verkeerd) gebruik van middelen.

We zien nog steeds een toename in het aantal klachten dat wordt ingediend door groepen die voorheen ondervertegenwoordigd waren, zoals lokaal ingehuurd personeel, maar er is nog veel ruimte voor verbetering, vooral bij patiënten en leden van de gemeenschap.

In 2023 werden er in totaal 33 klachten ingediend door patiënten en hun verzorgers, en er waren 36 klachten door leden van de gemeenschap (waaronder mogelijk ook patiënten en anderen in de gemeenschap met wie AZG-personeel in contact komt) voor een totaal van 69 klachten (67 in 2022). Er werden ook 24 klachten ingediend door “andere” externe partijen, een categorie die leveranciers, media, andere organisaties, partners, ex-AZG-personeel, niet-AZG-gecontracteerd personeel omvat.

Het blijft zorgwekkend dat het aantal klachten van patiënten, hun verzorgers en leden van de gemeenschap zo laag is gebleven. Er zijn meer inspanningen nodig om patiënten en leden van de gemeenschap te bereiken door hen bewust te maken van hun rechten en de gedragsnormen die AZG verwacht, en om ervoor te zorgen dat er toegankelijke, gepaste klachtenmechanismen beschikbaar zijn om AZG verantwoordelijk te stellen voor misbruik of ongepast gedrag.

Het totale aantal klachten dat werd ingediend door lokaal ingehuurd personeel steeg van 232 in 2022 naar 328 in 2023. De inspanningen om deze medewerkers aan te moedigen en te ondersteunen om te rapporteren moeten voortgezet worden, aangezien lokaal ingehuurd personeel ongeveer 78 procent van het wereldwijde personeelsbestand uitmaakt, en toch maar 58 procent van de totale klachten vanuit AZG-personeel vertegenwoordigt.

Bij het bekijken van alle klachten van zowel medewerkers van AZG als individuen van buiten de organisatie, is er een relatief laag aantal klachten ingediend over discriminatie, ondanks de voortdurende inspanningen van de hele beweging om dit aan te pakken. In 2023 werden in totaal 45 klachten met betrekking tot discriminatie ontvangen, een lichte stijging ten opzichte van het totaal van 40 klachten in 2022. Dit suggereert dat duurzame en aanhoudende inspanningen nodig zijn op het vlak van diversiteit en inclusie om er op deze manier voor te zorgen dat mensen die discriminatie meemaken in welke vorm dan ook, dit melden.

### **Klachten van onze kantoren wereldwijd**

Naast de verzamelde gegevens van onze medische projecten, verzamelt AZG sinds 2020 ook klachten van onze kantoren over de hele wereld. 11 procent van het totale personeelsbestand van AZG werkt vanuit deze internationale kantoren.

Hoewel er inspanningen zijn gedaan om de rapportage te standaardiseren, hebben deze gegevens betrekking op veel verschillende juridische en personeelsprocessen en zijn daarom mogelijk nog niet volledig geharmoniseerd.

Van alle hoofdkantoren werden in 2023 109 klachten ontvangen (tegenover 89 in 2022).

Hiervan werd in 36 gevallen bevestigd dat er sprake was van misbruik of ongepast gedrag (11 klachten waren aan het eind van het jaar nog in onderzoek, waarbij moet worden opgemerkt dat sommige klachten niet over misbruik gingen). Er waren 34 gevallen met betrekking tot misbruik en 21 met betrekking tot ongepast gedrag. Ter vergelijking: in 2022 waren er 38 bevestigde gevallen van misbruik en 30 van ongepast gedrag.

In totaal kregen 13 personeelsleden sancties opgelegd (variërend van coaching tot mondelinge of schriftelijke waarschuwingen) en werden 15 personeelsleden ontslagen wegens misbruik in 2023.

\*\*\*

Het bereiken en behouden van een werkomgeving die vrij is van misbruik en intimidatie is een voortdurend streven, waarvoor we allemaal verantwoordelijk zijn. We verbinden ons er ook toe om kwetsbare mensen die we proberen te helpen, geen kwaad te doen.

We blijven er bij medewerkers, patiënten of anderen die in contact komen met AzG op aandringen om alle incidenten van misbruik of ongepast gedrag die ze tegenkomen te melden.