

Protocol grensoverschrijdend gedrag in de gehandicaptenzorg

Statement

In de gehandicaptenzorg willen we dat professionals en cliënten zich veilig voelen en in een veilige omgeving kunnen wonen, leven en werken. [Grensoverschrijdend gedrag](#) (intimidatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie of pesten) is onacceptabel en wordt niet getolereerd.

Dat betekent dat onze medewerkers zich professioneel, respectvol, vriendelijk en beleefd gedragen naar elkaar, onze cliënten en hun verwanten. Dit verwachten wij net zo van cliënten, verwanten, leidinggevenden en derden ten opzichte van de medewerkers. Mochten er toch situaties ontstaan waarin sprake is van grensoverschrijdend gedrag dan roepen wij gehandicaptenzorgorganisaties op om te handelen volgens en in de geest van dit protocol, de Nederlandse wet en maatschappelijk aanvaarde normen en waarden. Dat vraagt van elke organisatie beleid op het gebied van bewustwording, preventie, herkennen van signalen en zorgvuldig acteren op incidenten.

Organisatiebeleid

Om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen is in de CAO Gehandicaptenzorg afgesproken een protocol op te nemen over grensoverschrijdend gedrag (artikel 11:1 CAO). In artikel 11:2 CAO staat dat de organisatie een plan van aanpak heeft op de aanpak van onveiligheid (waaronder grensoverschrijdend gedrag). In dit plan van aanpak staat hoe de organisatie invulling geeft aan de bewustwording en erkenning van grensoverschrijdend gedrag, hoe invulling wordt gegeven aan preventie en welke afspraken gelden op moment dat er zich toch een incident voordoet.

In dit beleid is in elk geval opgenomen:

- Een statement vanuit de directie over grensoverschrijdend gedrag;
- Wat onder grensoverschrijdend gedrag wordt verstaan;
- Hoe daar in de organisatie periodiek aandacht voor wordt gevraagd;
- Hoe een veilig werkklimaat wordt gecreëerd;
- Het instellen van en de toegang tot een vertrouwenspersoon;
- Een klachtenregeling met een onafhankelijke klachtencommissie grensoverschrijdend gedrag.

De onderdelen zoals in dit protocol worden beschreven, zijn gericht op grensoverschrijdend gedrag waarmee medewerkers geconfronteerd kunnen worden. Dit protocol komt hiermee niet in de plaats van meldingsprocedures, zoals MIC en MIM.

Bewustwording en preventie

Periodiek aandacht voor grensoverschrijdend gedrag

Het is belangrijk dat elke medewerker de gedragscode en het beleid rond grensoverschrijdend gedrag kent. Het statement van het bestuur, de gedragscode, beleid, contactgegevens van de vertrouwensperso(n)en en klachtenregeling rond grensoverschrijdend gedrag zijn daarom onderdeel van het inwerkprogramma voor elke nieuwe medewerker.

Juist omdat het gaat om ervaren grensoverschrijdend gedrag wordt dit thema jaarlijks besproken met de medewerkers zodat iedereen binnen de organisatie bekend is met het protocol en de werking ervan. Als uit de RI&E en/of de MTO blijkt dat er sprake is van grensoverschrijdend gedrag wordt hier gericht actie op ondernomen.

Spreek elkaar aan op gedrag

In een goed en stimulerend werkklimaat behoren collegialiteit, respect en aandacht voor de ander tot de normale omgangsvormen, en wordt op grensoverschrijdend gedrag alert gereageerd. Zo'n klimaat vraagt om een actieve bijdrage van iedereen. Door niet alleen te letten op het eigen gedrag, maar ook alert te zijn op het gedrag van een ander en elkaar aan te spreken op mogelijk grensoverschrijdend gedrag.

Acteren op incidenten

Als zich situaties voordoen waarin medewerkers grensoverschrijdend gedrag ervaren of grensoverschrijdend gedrag om zich heen bemerken, is het belangrijk dat deze medewerkers dit eerst onderling bespreekbaar proberen te maken. Kan of durft de medewerker dit gesprek niet zelf te voeren, dan kan een collega, leidinggevende of vertrouwenspersoon worden gevraagd om bij het gesprek te ondersteunen. Het verdient aanbeveling deze stap niet zomaar over te slaan.

Vertrouwenspersoon

Als een medewerker last heeft van grensoverschrijdend gedrag biedt een vertrouwenspersoon de eerste opvang en een luisterend oor. Hierbij kan het zowel gaan over grensoverschrijdende omgangsvormen door collega's en leidinggevendenden, als door derden zoals cliënten of verwanten. Een vertrouwenspersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt waar iedereen uit de organisatie terecht kan, onafhankelijk van opleiding of positie in de organisatie.

Elke gehandicaptenzorgorganisatie beschikt over een interne en/of externe onafhankelijke vertrouwenspersoon. Bij voorkeur zowel een vrouwelijke en een mannelijke vertrouwenspersoon. Medewerkers hebben altijd het recht om zonder toestemming contact op te nemen met de vertrouwenspersoon. De contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn bekend bij medewerkers. De gesprekken zijn per definitie vertrouwelijk.

De vertrouwenspersoon kan de medewerker adviseren en, indien gewenst, ondersteunen bij het aangaan van een gesprek over het ervaren gedrag met de bewuste collega en/of de leidinggevende of betrokken derde. De vertrouwenspersoon verkent, in overleg met de medewerker, of de melding geschikt is voor mediation. Een vertrouwenspersoon kan ook begeleiding en ondersteuning bieden als een medewerker een formele klacht wil indienen. De vertrouwenspersoon kan de medewerker dan bijvoorbeeld begeleiden naar een onafhankelijke klachtencommissie.

Informatie en hulpmiddelen Vertrouwenspersoon grensoverschrijdende omgangsvormen:

- De [Wegwijzer Vertrouwenspersoon \(arbocatalogusgehandicaptenzorg.nl\)](http://arbocatalogusgehandicaptenzorg.nl)
Deze handreiking van TNO is bedoeld voor medewerkers, vertrouwenspersonen en werkgevers. De Wegwijzer verschaft informatie en beschrijft de stappen die je kunt doorlopen wanneer je een vertrouwenspersoon nodig hebt, wanneer je een vertrouwenspersoon bent of wilt worden, of wanneer je als werkgever een vertrouwenspersoon wilt aanstellen.
- [Handreiking Meldingen van seksueel grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer](#)
van de Regeringscommissaris seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld is bedoeld om bedrijven te helpen om te gaan met meldingen van seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Klachtenregeling

Alle medewerkers die grensoverschrijdend gedrag (hebben) ervaren en die dit niet onderling kunnen of willen oplossen, kunnen een officiële klacht indienen. Elke gehandicaptenzorgorganisatie moet daarom beschikken over een klachtenprocedure. In de klachtenprocedure wordt minimaal aandacht besteed aan de volgende onderdelen:

- Heldere definitie van grensoverschrijdend gedrag;
- Dat bij voorkeur een melding bij de vertrouwenspersoon voorafgaat aan een klacht. Het is echter ook mogelijk om direct een klacht in te dienen;
- Dat alle informatie vertrouwelijk wordt behandeld;
- De samenstelling van een onafhankelijke klachtencommissie. HR-medewerkers, directieleden en medewerkers die persoonlijk betrokken zijn bij de klager of beklagde mogen hier geen deel van uitmaken;
- Het bestuur zorgt ervoor dat de klachtencommissie over voldoende middelen beschikt om zijn taken uit te voeren;
- De klacht schriftelijk en onderbouwd wordt ingediend;
- Dat de klager én de beklagde zich mag bij laten staan door een adviseur. De vertrouwenspersoon kan deze rol vervullen;
- De klager en de beklagde hebben dezelfde rechten en ontvangen alle stukken gelijktijdig;
- De maximale termijn waarbinnen de klacht:
 - In behandeling wordt genomen;
 - Het onderzoek wordt gestart;
 - Binnen welke termijn de klager en beklagde worden gehoord;
 - Binnen welke termijn de klachtencommissie het schriftelijke advies uitbrengt aan de directie, klager en beklagde. Indien deze termijn wordt overschreden wordt de klager én de beklagde hierover geïnformeerd met opgave van de te verwachten afhandelingsduur;
 - De termijn waarop de bestuurder na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een beslissing neemt over de te nemen maatregelen;
 - De termijn waarop één van de betrokkenen bezwaar kan maken tegen de beslissing van de bestuurder.
- Dat de klachtencommissie periodiek rapporteert aan de raad van bestuur en de OR of PVT;
- Dat het bestuur bij een gegronde klacht passende maatregelen neemt;
- Dat het de klager of beklagde vrij staat om n.a.v. de uitkomst van de klachtenprocedure zich alsnog tot een bevoegde rechter te wenden.

Organisaties die nog niet beschikken over een klachtenregeling die voldoet aan bovenstaande elementen maken een klachtenregeling met gebruik van het [model klachtenregeling](#) van sociale partners in de gehandicaptenzorg (website StAG).