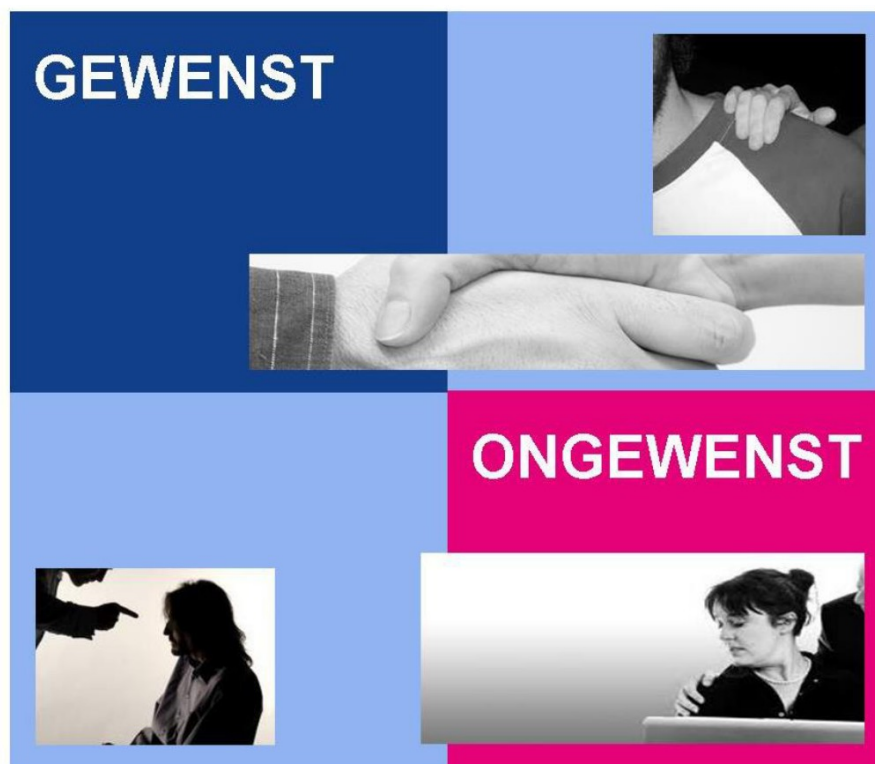


Ongewenst gedrag en sociale veiligheid

Vertrouwenspersoon

Wie, wat, waar en hoe?



Vooraf

Ongewenste omgangsvormen, discriminatie agressie en geweld binnen een organisatie zijn altijd gevoelige onderwerpen. Maar door MIC (Meldingen Incidenten Cliënten) en MIM- meldingen (Meldingen Incidenten Medewerkers) worden zaken zichtbaar.

QuaRijn heeft haar beleid over discriminatie, agressie en geweld tegen medewerkers en ongewenst gedrag op papier gezet.

Doordat de zorgzwaarte van cliënten toeneemt worden onze zorgverleners (professioneel en informeel) ook meer belast. Denk daarbij maar eens aan psychiatrische en psychogeriatrische problematiek die samengaan met probleemgedrag. Zowel cliënten als collega's krijgen daardoor te maken met ongewenst gedrag.

QuaRijn tolereert geen ongewenste omgangsvormen en heeft een aantal maatregelen genomen om sociale veiligheid te bevorderen maar ook om het te voorkomen. Daarnaast is het belangrijk dat ongewenst gedrag snel wordt opgemerkt, een slachtoffer wordt opgevangen en in- of extern begeleid en dat de dader wordt gestraft. Dit alles vanzelfsprekend discreet en met grote zorgvuldigheid.

Om wie gaat het?

Dit beleid is bedoeld voor medewerkers, uitzendkrachten, zzp-ers, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers.

Wat is ongewenst gedrag?

Er zijn drie vormen van ongewenst gedrag. **Agressie en geweld** kunnen in verbale, fysieke en psychische vormen voorkomen, bijvoorbeeld: schreeuwen, het maken van discriminerende opmerkingen, slaan, vernielen, beroven, vernederen, kwetsen en chanteren. **Pesten/mobbing** kunnen zijn: sociaal isoleren, werkinhoud onaangenaam maken, bespotten, roddelen, dreigementen uiten en discrimineren.

Seksuele intimidatie kan verbaal, non- verbaal en fysiek voorkomen, zoals het maken van seksueel getinte opmerkingen, het ongewenst aanraken en het tonen van seksueel getinte afbeeldingen.

Als je slachtoffer bent...

De gevolgen van ongewenste omgangsvormen kunnen een grote impact hebben op jou. Niet alleen in de werksfeer, maar ook in de persoonlijke levenssfeer en in financiële zin. Vaak leiden ongewenste omgangsvormen tot slechtere prestaties, slaap- en concentratiestoornissen, een negatieve werksfeer, frequente verzuimmeldingen en soms zelfs tot overspannenheid of tot vertrek.

Wat is geen ongewenst gedrag?

Een conflictsituatie tussen jou en je leidinggevende is niet per definitie ongewenst gedrag. Dit wordt per geval bekeken.

Meldingen van onregelmatigheden en misstanden zijn geen ongewenst gedrag maar worden behandeld volgens de klokkenluidersregeling van QuaRijn.

Hier gaan we van uit

Ongewenst gedrag kan met opzet gebeuren maar vaker gebeurt het in een opwelling vanuit onmacht of onkunde of doordat iemand bijv. lijdt aan dementie. Omdat het schade kan toebrengen aan het slachtoffer neemt QuaRijn altijd haar verantwoordelijkheid.

De reden voor het ongewenste gedrag kan wel meespelen in de strafmaatregel die aan de dader wordt opgelegd. Voorkomen is beter dan genezen. QuaRijn wil daarom vooral een sociaal veilige werkplek bevorderen en ongewenst gedrag voorkomen.

Wat kun je zelf doen?

Door je eigen gedrag af en toe kritisch te bekijken en gedrag regelmatig onderwerp van gesprek te laten zijn in werkoverleg wordt de omgang ermee makkelijker en creëren we een omgeving waar ieder zich veilig voelt om ongewenst gedrag te melden. We zijn daarnaast allemaal zelf verantwoordelijk voor het voorkomen en vermijden van sociaal onveilige situaties. Door snel te melden wordt je ook snel opgevangen en begeleid en met discrete/anonieme behandeling kunnen we voorvallen in de toekomst voorkomen.

Wat je als slachtoffer als ongewenst ervaart is daarom leidend in een onderzoek. Zo hoef je, wanneer je melding maakt van ongewenst gedrag door een cliënt, familie of collega en meewerkt aan de behandeling van de melding, tijdens het onderzoek niet meer naar de betreffende cliënt of de familie.

Omgekeerd geldt dit ook voor een cliënt die ongewenst gedrag ervaart van een medewerker en het meldt.

Preventie

Waar ligt de grens bij ongewenst gedrag. Wat vindt QuaRijn ontoelaatbaar? En wat doet QuaRijn om het te voorkomen?

1. Gedragscode en huisregels

Elke medewerker verbindt zich via de arbeidsovereenkomst aan de gedragscode van QuaRijn. Daarnaast reikt elke locatie de huisregels aan cliënten en hun vertegenwoordigers uit. Voor iedereen is daarmee duidelijk wat de regels zijn en dat ongewenst gedrag niet getolereerd en eventueel bestraft wordt.

2. Risico op probleemgedrag bij cliënten Elk team/afdeling brengt regelmatig het risico op probleemgedrag bij cliënten in kaart omdat de samenstelling van cliëntgroepen regelmatig verandert. Teams die te maken kunnen krijgen met probleemgedrag worden getraind.

3. Bouwkundige en technische voorzieningen

Bij ver- of nieuwbouw is er aandacht voor sociale veiligheid. Denk daarbij aan zichtbaarheid van bepaalde ruimtes, goede verlichting, camerabeveiliging en alarmeringssystemen.

4. Voorlichting en training

Bij de introductiebijeenkomst voor nieuwe medewerkers en in werkoverleg wordt er voorlichting over sociale veiligheid gegeven. Zo nodig wordt binnen een team over gedragscode, huisregels en oorzaken van ongewenst gedrag gesproken.

Daarnaast wordt binnen QuaRijn getraind op ongewenst gedrag met speciale aandacht voor cliënten met probleemgedrag en medewerkers van receptie of het servicebureau (baliefuncties).

5. Organisatorische maatregelen Wanneer een gesprek gepland staat waarvan verwacht wordt dat er zich problemen zouden kunnen voordoen, wordt afgesproken dat iemand erbij of in de buurt is.

6. Randvoorwaarden

Goed werkgeverschap houdt onder meer in dat QuaRijn zorgt dat bepaalde situaties door bijvoorbeeld onmacht zoveel mogelijk tegengegaan worden. Dit kan bijv. door het verminderen van werkdruk, goede roostering, ondersteunen van mantelzorgers met informatie en advies of extra persoonlijke aandacht voor cliënten.

Wat te doen bij openbaar ongewenst gedrag

Direct optreden. Je mag iemand aanspreken op zijn of haar ongewenst gedrag en duidelijk grenzen trekken of het gaat om jezelf of om een collega. Ook als het gaat om bijv. een dubbelzinnige grap. Verwijs eventueel naar de gedragscode of de huisregels. Collega's kunnen jou en de dader uit elkaar halen en zorgen dat jullie allebei niet alleen gelaten worden.

Opvang en nazorg. De doelen hierbij zijn het bieden van een luisterend oor voor beide partijen, praktische ondersteuning, signaleren van mogelijke problemen, wanneer dat nodig is, na telefonisch overleg met bijv. de vertrouwenspersoon doorverwijzen naar bedrijfsarts of andere hulpverlening zoals bedrijfsmaatschappelijk werk, psychische hulp of Slachtofferhulp, en voorkomen of verkorten van verzuim. De eerste opvang wordt gegeven door je leidinggevende en collega's (of een vertrouwenspersoon, zie pagina 6). Indien dat nodig is kan je leidinggevende ervoor zorgen dat je bijvoorbeeld tijdelijk intern ander werk kan doen zodat je niet met de dader geconfronteerd wordt. Je leidinggevende blijft verantwoordelijk, houdt het overzicht en heeft regelmatig contact met jou.

Melding. Je kunt zelf ongewenst gedrag melden bij je leidinggevende en hulp vragen van de vertrouwenspersoon. Een collega kan dit ook voor jou doen. Je leidinggevende vangt jou gelijk op en neemt de melding binnen twee werkdagen in behandeling.

Behandeling. Je leidinggevende neemt de melding met jou door en registreert deze. Je leidinggevende bespreekt de melding ook met de (vermoedelijke) dader. Wanneer de dader een cliënt of collega is kan daar een adviseur of raadsman bij zijn. Je leidinggevende onderzoekt de aanleiding en spreekt met eventuele getuigen. Daarna bespreekt je leidinggevende de uitkomst van zijn of haar oordeel met je en biedt je de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Ook de dader krijgt een gesprek. Je leidinggevende sluit af met passende maatregelen.

Wat te doen bij vermoedens van ongewenst gedrag (vertrouwelijk)

Signalering.

Niet iedereen komt voor zichzelf op, spreekt iemand aan of doet een melding. Als buitenstaander kun je signalen opvangen en daarop handelen. Je maakt dan melding voor een ander en zorgt dat er hulp komt.

Opvang en hulp door vertrouwenspersoon.

Signaleer je dat iemand hulp nodig heeft en geen melding wil maken maar wel met iemand wil praten dan heeft QuaRijn daarvoor twee externe, onafhankelijke vertrouwenspersonen die hem of haar kunnen helpen bij het vinden van de juiste hulpverlening of oplossing van het probleem. Ook kunnen ze helpen als er toch een melding gedaan wordt.

Hierna volgen voor het slachtoffer dezelfde stappen als bij openbaar ongewenst gedrag, nl. melding en behandeling.

Klacht

Naast het aanstellen van vertrouwenspersonen hoort ook een goede klachtenprocedure voor medewerkers bij goed beleid. Je kunt daarom ook altijd in overleg met een vertrouwenspersoon schriftelijk een klacht indienen bij de bestuurder. Dit kan gaan over ongewenst gedrag (zonder melding) of wanneer je ontevreden bent over de manier waarop je leidinggevende een melding over ongewenst gedrag heeft behandeld of over het resultaat ervan. In het Reglement klachtencommissie op iProva kun je lezen wat er allemaal in de klacht moet staan en hoe een klacht wordt behandeld. Hieronder staat de meest belangrijke informatie.

Voor de behandeling van klachten van medewerkers heeft QuaRijn een externe klachtencommissie met minimaal drie onafhankelijke deskundigen. Bij de behandeling door de klachtencommissie mag je hulp krijgen van de vertrouwenspersoon, een adviseur of een advocaat. Het indienen van een klacht heeft nooit gevolgen voor je werk of je positie binnen QuaRijn.

De commissie bepaalt of je klacht ontvankelijk is en stelt de vermoedelijke dader op de hoogte van de tegen hem of haar geuite klacht en geeft hem/haar de gelegenheid schriftelijk te reageren. Daarna worden klager en vermoedelijke dader beiden opgeroepen om gehoord te worden. De commissie kan op basis hiervan voorstellen om de klacht met bemiddeling af te handelen, maar dat voorstel hoef je niet over te nemen. Wanneer bemiddeling geen oplossing oplevert of niet wordt gebruikt, dan stelt de commissie zelf een onderzoek in en doet daarna uitspraak of de klacht wel of niet gegrond is. QuaRijn moet zich houden aan de uitspraak van de commissie. De Raad van Bestuur stelt dan jou en de vermoedelijke dader op de hoogte van het oordeel van de commissie en welke maatregelen er genomen worden.

Wanneer je zoveel last hebt van het ongewenste gedrag dat je niet redelijk normaal kunt werken en al contact gehad hebt met een

Vertrouwenspersoon, kan je teamleider regelen dat je tijdelijk andere werkzaamheden kan doen of door andere collega's wordt geholpen en niet geconfronteerd wordt met de vermoedelijke dader. Je bent daarnaast altijd vrij om een klacht of geschil voor te leggen aan een bevoegd rechter.

Vertrouwenspersonen

Sheila Peeters
Vertrouwenspersoon
ArboNed Utrecht, Amersfoort en Almere
T: 06-46 61 40 59 / 0800 – 0204204
Sheila.peeters@arbonded.nl
I: www.arbonded.nl



Aanpak daders

Wanneer bij behandeling van een melding of klacht blijkt dat er sprake is van ongewenst gedrag dan wordt een dader hierop aangesproken door zijn of haar leidinggevende. Er mag bij dat gesprek een adviseur van de dader aanwezig zijn.

De sancties kunnen variëren van een officiële (mondelinge) waarschuwing tot ontslag. Ook kan QuaRijn aangifte doen bij de politie.

Eventuele materiële of persoonlijke schade van jou of QuaRijn door ongewenst gedrag kan verhaald worden op de dader.

Registratie en melding

Openbaar ongewenst gedrag wordt geregistreerd in het personeelsdossier van de dader, een vertrouwelijke melding wordt anoniem geregistreerd en niet opgenomen in het personeelsdossier tot het moment dat het tot een melding komt.

Meldingen worden altijd (voor zover mogelijk anoniem) geregistreerd en beveiligd gearhiveerd. HRM analyseert elk jaar de ontvangen meldingen en kan daarmeeontwikkelingen en trends in kaart brengen en eventueel zelfs oorzaken achterhalen. Met de uitkomsten van de analyse adviseert zij het management om het beleid eventueel aan te passen.

Een ernstig incident met ernstig lichamelijk of psychisch letsel, ziekenhuisopname of overlijden van een medewerker tot gevolg wordt door een lid van het managementteam in overleg met de Raad van Bestuur gemeld bij de Inspectie SZW.

Tenslotte...

Als je last hebt van een ongewenste benadering door een of meerdere collega's, neem dan iemand in vertrouwen. Binnen QuaRijn heeft iedere medewerker evenveel recht op een prettige werksfeer.

Stap 1 | **BESPREKEN**

Aanspreken van een collega op ongewenst gedrag

DOEL: samen tot een aanvaardbare werksituatie komen

Stap 2 | **OPVANG EN NAZORG**

Praktische ondersteuning, signaleren mogelijke problemen, evt. doorverwijzen door collega, leidinggevende of ingeschakelde vertrouwenspersoon

DOEL: hulp en een luisterend oor bieden, advies & bemiddeling en eventueel tot een oplossing komen

Stap 3 | **MELDING**

Bij je leidinggevende; registratie, behandeling en passende maatregelen

DOEL: in onderling overleg tot een oplossing komen

N.B. Deze stap kan worden overgeslagen

Stap 4 | **KLACHT**

Geen oplossing of oplossing niet naar tevredenheid: schriftelijke klacht bij bestuurder -> klachtencommissie

DOEL: bemiddeling en oplossing

Stap 5 | **ONDERZOEK**

Hoor en wederhoor door klachtencommissie

DOEL: vaststellen gegrondheid klacht conform uitgangspunten en gedragscode QuaRijn

Stap 6 | **UITSpraak**

Klachtencommissie doet uitspraak en QuaRijn neemt maatregel; partijen zijn gebonden aan uitspraak

DOEL: klacht opgelost

Als je nog meer informatie wilt, bel dan naar
HRM 0343 – 47 47 13 of mail naar hrm@quarijn.nl