

Leidraad Veilige zorgrelatie

Compacte versie

Vastgesteld juli 2014, geactualiseerd april 2016 en juli 2019

'Dat komt bij
ons niet voor'
... dachten we

Aanbevelingen voor beleid om te werken aan bewustwording, preventie en interventie voor een Veilige zorgrelatie

Een veilige zorgrelatie gaat over
het voorkómen van én het omgaan met
grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
door *professionals en vrijwilligers*
jegens een cliënt.

De Leidraad sluit aan bij de Meldcode
huiselijk geweld. Die gaat over
grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
door *naasten*
jegens een cliënt.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Een initiatief van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Uitgevoerd door

Antoinette Bolscher, Antoinette Bolscher Consultancy

Marie-Josée Smits, ZorgEssentie

Versie 1.2 b

De Leidraad is tot stand gekomen in samenwerking met de leden van de klankbordgroep.
Zij bevelen de Leidraad aan hun leden aan.



Samen werken aan een veilige zorgrelatie

Doel van de Leidraad Veilige zorgrelatie

Deze Leidraad is voor het maken van beleid in de zorgorganisatie om grensoverschrijdend gedrag of mishandeling *door een professional of vrijwilliger* jegens de cliënt te voorkomen. En beleid om eraan bij te dragen dat iedereen weet wat te doen mocht zich dit onverhoopt toch voordoen.

Hoewel veel medewerkers en vrijwilligers/maatjes met toewijding voor cliënten zorgen, komt grensoverschrijdend gedrag en mishandeling helaas voor, waarbij soms ook strafbare feiten gepleegd worden. Het is de verantwoordelijkheid van iedereen in de organisatie om dit te signaleren en er adequaat mee om te gaan, zodat cliënten in veilige handen zijn. Daarvoor is beleid in de organisatie nodig. De Leidraad helpt om dat beleid te maken. Dat beleid is een aanvulling op de Meldcode huiselijk geweld waarbij het gaat om *naasten* van een cliënt die de pleger zijn. Voor grensoverschrijdend gedrag en mishandeling *door een professional of vrijwilliger* van de organisatie heeft de bestuurder van een organisatie een andere, meeromvattende verantwoordelijkheid dan voor de situatie van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door naasten van een cliënt:

- In situaties waarop de Meldcode van toepassing is (grensoverschrijdend gedrag door naasten van de cliënt) gaat het om het signaleren door de professional en dit zo nodig melden en/of hulp bieden.
- In situaties waarop de Leidraad Veilige zorgrelatie van toepassing is (grensoverschrijdend gedrag door professional jegens de cliënt) gaat het om de verantwoordelijkheid van de bestuurder voor de kwaliteit van zorg die door de professionals wordt geboden aan de cliënt (veilige zorg) én de verantwoordelijkheid als werkgever voor zijn werknemer (geen grensoverschrijdend gedrag / mishandeling plegen). En dat vraagt daarom specifiek beleid.

Initiëren dat er beleid en afspraken zijn in de organisatie om te werken aan een veilige zorgrelatie is primair de verantwoordelijkheid van de bestuurder. Het is ieders verantwoordelijkheid om bij te dragen aan het ontwikkelen en/of goed uitvoeren ervan.

Informatie over de reikwijdte, status, opdrachtgever en makers van deze Leidraad en actualisatie ervan staat aan het eind van dit document bij 'Achtergrond'.

Voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling wordt in de praktijk allereerst vaak gedacht aan de 'grote, duidelijke zaken': diefstal, slaan van een cliënt, afpersing of seksueel misbruik. De eerste reactie is dan vaak: "Dat komt bij ons niet voor". Als het gesprek erover op gang komt, blijken er toch ook andere voorbeelden naar voren te komen, die veel dichterbij liggen bij het dagelijkse werk. Dan gaat het ook over het eigen handelen in relatie tot de cliënt, in plaats van over 'die vervelende, lastige cliënt'. Het eigen werk is vervolgens onderwerp van gesprek. Is hier sprake van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling? Waarom? Hoe is dat zo gekomen? Hoe kunnen we dit voorkomen? Hoe moeten we hiermee omgaan?

Leidraad Veilige zorgrelatie

Samen werken aan een veilige zorgrelatie

Situaties van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling hebben bijvoorbeeld te maken met verwaarlozing en het onthouden van zorg, zoals niet reageren op een bel, “omdat mevrouw *altijd* belt” of iemand lang op het toilet laten zitten en laten wachten op hulp, of een cliënt bloot op bed laten liggen om ‘even’ een collega te helpen. Grensoverschrijdend gedrag heeft ook te maken met psychisch leed veroorzaken zoals voortdurend ‘grapjes’ maken over het gewicht van een cliënt. Of een cliënt voor straf in de tuin zetten omdat deze te veel lawaai maakt aan tafel. Fysiek grensoverschrijdend gedrag heeft bijvoorbeeld te maken met een cliënt hardhandig vastpakken om te verzorgen, zodat deze voortdurend blauwe plekken heeft.

Omschrijving van de belangrijkste begrippen

Grensoverschrijdend gedrag / mishandeling wordt in de Leidraad opgevat als:

Het handelen of het nalaten van handelen van al degenen die in een terugkerende professionele zorgrelatie met een zorgvrager staan, waardoor deze lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt en waarbij van de kant van de zorgvrager sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid.

We onderscheiden vijf vormen van grensoverschrijdend gedrag / mishandeling: verwaarlozing en onthouden van zorg; psychisch, waaronder schending van rechten; fysiek; seksueel; financieel en/of materieel.

We gebruiken in deze Leidraad de termen ‘grensoverschrijdend gedrag’ en ‘mishandeling’ naast elkaar, hoewel ze niet inwisselbaar zijn. Mishandeling is namelijk altijd een vorm van grensoverschrijdend gedrag, maar andersom is niet elke vorm van grensoverschrijdend gedrag ook mishandeling. Er is sprake van een glijdende schaal, waarbij het onderscheid tussen grensoverschrijdend gedrag en mishandeling trapsgewijs is (opklimmend). Wanneer grensoverschrijdend gedrag onder de noemer van mishandeling valt is soms heel duidelijk. Bijvoorbeeld als een cliënt ernstig lichamelijk letsel wordt toegebracht. Dan kan soms zelfs sprake zijn van een strafbaar feit. Maar soms is het minder helder wat er aan de hand is, zoals in situaties waarin het gaat om verwaarlozing, kleineren, seksueel getinte grappen, of een cliënt met autistische problematiek te nabij komen.

Wanneer sprake is van een ‘calamiteit’ of ‘geweld in de zorgrelatie’, de termen die in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) worden gebruikt, moet dit gemeld worden bij de IGJ. Wanneer er de verdenking is van een strafbaar feit, dan moet in een vroeg stadium de politie ingeschakeld worden, zodat bewijs niet ‘verloren’ gaat. Structurele afspraken met de politie over het signaleren en adequaat omgaan met strafbaar gedrag is wenselijk, waarbij ervoor gewaakt moet worden om gedrag niet onnodig te criminaliseren.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Samen werken aan een veilige zorgrelatie

Een Leidraad voor bewustwording, preventie en interventie

De Leidraad richt zich op *bewustwording*. Het is belangrijk dat iedereen in de zorgorganisatie ervan doordrongen is dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de professionele relatie kan voorkomen en dat het ieders verantwoordelijkheid is om hier alert op te zijn. Daarnaast richt de Leidraad zich op *preventie*. Het is van belang dat in de organisatie(-eenheid) afspraken worden gemaakt, zodat iedereen weet hoe grensoverschrijdend gedrag en mishandeling te voorkomen en wanneer sprake is van strafbaar gedrag. En de Leidraad richt zich op *interventie* en geeft aan wat nodig is om in de organisatie(-eenheid) /het (ambulante) team om te gaan met grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie, wanneer zich dat onverhoopt toch voordoet. Het onderdeel 'Interventie' is uitgewerkt in een aantal *stappen*, net als in de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze stappen zijn niet per definitie volgtijdelijk, maar geven aan wat bij interventie aan de orde is. Het hebben van een stappenplan voor interventie is verplicht in het kader van de Wkkgz.

Drie versies van de Leidraad

Dit is de compacte versie van de Leidraad. Hiernaast zijn nog twee andere versies van de Leidraad beschikbaar. Ze zijn alle drie te vinden op de website www.veiligezorgrelatie.nl.

Eén versie van de Leidraad vat de aanbevelingen uit de Leidraad samen op één A4 voor een overzicht in een oogopslag ('Aanbevelingen voor beleid, op één A4'). Deze aanbevelingen zijn bruikbaar voor het maken van beleid in de langdurende zorg én voor zorg die bijvoorbeeld onder de Wmo of cure valt.

Een andere versie van de Leidraad noemen we de **uitgewerkte versie van de Leidraad**. Deze bevat een uitwerking van de aanbevelingen en tips. De tips zijn vooral bruikbaar voor de langdurende zorg, waarvoor de Leidraad in principe is ontwikkeld. De uitgewerkte versie van de Leidraad heeft de vorm van een klikbare PDF (met links en navigatiemogelijkheden). Deze versie bevat een uitwerking van de aanbevelingen en tevens handvatten om de aanbevelingen om te zetten in beleid en afspraken in de zorgorganisatie. In 2019 is een 'Wie-doet-wat-Wijzer' eraan toegevoegd als hulpmiddel om beter toegang te krijgen tot de informatie in de omvangrijkere, uitgewerkte versie van de Leidraad.

Meer informatie over hoe je deze uitgewerkte versie van de Leidraad kunt gebruiken en informatie over de Wie-doet-wat-Wijzer is te vinden aan het eind van dit document bij 'Achtergrond'.

De derde versie is deze **compacte versie** van de Leidraad, waarover hierna meer.

Doel en opbouw van deze compacte versie van de Leidraad

De compacte versie is met name bedoeld voor besluitvorming op organisatieniveau. Kunnen we ons vinden in de aanbevelingen? Gaan we ermee aan de slag? Wat moeten we daarvoor afspreken en regelen? Voor dat doel is de compacte versie van de Leidraad als volgt opgebouwd:

- Een overzicht van de aanbevelingen voor bewustwording, preventie en interventie
- Een overzicht van de aanbevelingen voor het implementeren van beleid, waarbij we inzoomen op
 - Informatie voor het maken van een Plan van aanpak om de Leidraad te implementeren.
 - Informatie voor het opstellen van een Stappenplan met bijbehorende afspraken, waarin staat wat te doen, wie waarvoor aanspreekbaar en verantwoordelijk is in de organisatie en over zorgvuldigheid van procedures én een voorbeeld van een stroomschema.

Bewustwording

Aanbevelingen voor beleid

De aanbevelingen voor het aanscherpen van beleid met betrekking tot bewustwording zijn:

1 Bewust zijn van de effecten van machtsongelijkheid

Zorg ervoor dat iedereen in de organisatie(-eenheid)/ het (ambulante) team zich bewust is van de effecten van machtsongelijkheid in de zorgrelatie.

2 Bewust zijn dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling voorkomt

Zorg ervoor dat iedereen in de organisatie(-eenheid)/ het (ambulante team) zich ervan bewust is dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling (ook strafbare feiten) voorkomt.

3 Bewust zijn dat iedere cliënt recht heeft op een veilige zorgrelatie en het ieders verantwoordelijkheid is dat te realiseren

Elke cliënt heeft recht op een veilige zorgrelatie. Zorg er daarom voor dat iedereen in de organisatie (-eenheid) / het (ambulante team) zich bewust is van de eigen verantwoordelijkheid dat de cliënt zich veilig voelt en daarmee ook voor het voorkómen en stoppen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in een zorgrelatie.

Preventie

Aanbevelingen voor beleid

De aanbevelingen voor het aanscherpen van beleid met betrekking tot preventie zijn:

1 Inzicht krijgen in risicofactoren in de organisatie (-eenheid)

Verkrijgen van inzicht in de risicofactoren in de organisatie(-eenheid) / het (ambulante) team. Op basis daarvan is het mogelijk invulling te geven aan de andere aanbevelingen voor preventie en zo het risico op grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de professionele zorgrelatie te verkleinen.

2 Cliënten weerbaar maken in de zorgrelatie

Bevorderen dat cliënten en familie zich weerbaar voelen in de zorgrelatie, zodat ze situaties die ze niet prettig vinden (voor zichzelf of anderen) bespreekbaar kunnen en durven maken of zich daaraan onttrekken.

3 Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt

Aanwijzen van een specifieke persoon of enkele specifieke personen in de organisatie met als aandachtsgebied grensoverschrijdend gedrag en mishandeling (of breder: sociale veiligheid), zowel voor cliënten, familie, medewerkers/maatjes, als voor extern (bijvoorbeeld politie).

4 Bevorderen van professionaliteit en deskundigheid

Faciliteren dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes professioneel en deskundig zijn om grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie te voorkomen en te interveniëren als dat nodig is.

5 Zorgen voor een zorgvuldig personeelsbeleid en vrijwilligersbeleid

Met het personeels- en vrijwilligersbeleid bijdragen aan preventie, door periodiek zich te vergewissen van de geschiktheid van medewerkers/vrijwilligers/maatjes voor hun functie.

6 Creëren van een veilig klimaat voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes

Bevorderen van een veilig klimaat, zodat medewerkers en vrijwilligers/maatjes zich kwetsbaar durven opstellen en situaties van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling bespreekbaar kunnen maken.

7 Zorgen voor een lerende organisatie

Zorgen voor een cultuur en structuur in de organisatie waarin permanent de wil en mogelijkheid is om te leren.

Interventie

Vooraf bij het stappenplan: de stappen zijn niet per definitie volgtijdelijk

De aanbevelingen bij 'Interventie' zijn stapsgewijs opgebouwd. Echter, deze stappen zijn niet per definitie volgtijdelijk. Als zich grensoverschrijdend gedrag of mishandeling voordoet in de praktijk, blijkt welke interventie - welke stap - op welk moment nodig en passend is. Bijvoorbeeld: 'stoppen' is in het Stappenplan stap 5, maar dat betekent niet dat altijd eerst stap 1 tot en met 4 gevolgd moet worden. Want als duidelijk is dat er sprake is van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling, dan moet dat zo spoedig mogelijk stoppen. Maar soms is wel eerst meer onderzoek nodig (stap 2, 3 en 4). Hoe de stappen doorlopen worden, is dus afhankelijk van de situatie.

De organisatie dient stap 1 t/m 6 voor de eigen organisatie uit te werken in een Stappenplan met bijbehorende afspraken. Dit is een vertaling van de zes stappen naar de eigen organisatie, waarin is vastgelegd wie waarvoor verantwoordelijk is en hoe in alle stappen zo zorgvuldig mogelijk voor iedereen te werk wordt gegaan.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Aanbevelingen

Aanbevelingen voor het aanscherpen van beleid voor interventie, gericht op het handelen van medewerkers en vrijwilligers/maatjes:

1 Herkennen van signalen

Zorg ervoor dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes signalen kunnen herkennen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door een medewerker of vrijwilliger/maatje van de zorgorganisatie in de zorgrelatie met de cliënt.

2 Direct aanspreken van de pleger (indien mogelijk)

Zorg ervoor dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes weten wanneer ze een collega, die grensoverschrijdend gedrag vertoont, wél of juist niet direct moeten aanspreken. En zorg ervoor dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes weten *hoe* ze iemand moeten aanspreken.

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Aanbevelingen

Aanbevelingen voor het aanscherpen van beleid voor interventie, gericht op het handelen van medewerkers en vrijwilligers/maatjes:

1 Bespreken met een specifieke functionaris/aanspreekpunt

Zorg ervoor dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes weten dat ze een niet-pluis-gevoel of vermoedens van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling bespreekbaar moeten maken bij een van de daartoe aangewezen functionarissen in de organisatie.

2 Intern melden

Zorg ervoor dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes redelijke vermoedens van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling intern melden, na een gezamenlijke afweging met een van de daartoe aangewezen functionarissen of op basis van een eigen professionele afweging.

Stap 3 Bespreken met de cliënt

Aanbevelingen

Aanbevelingen voor het aanscherpen van beleid voor interventie, gericht op het handelen van iemand die een leidinggevende rol vervult:

1 De cliënt ondersteunen met een vertrouwenspersoon

Zorg ervoor dat de cliënt(vertegenwoordiger) wordt gevraagd of hij of zij behoefte heeft aan een vertrouwenspersoon bij het gesprek en dat hierin wordt voorzien, indien gewenst.

2 Bespreken met en betrekken van de cliënt (en /of diens vertegenwoordiger)

Zorg ervoor dat er een gesprek is met de cliënt(vertegenwoordiger) waarin: de cliënt haar/zijn ervaringen kwijt kan, de situatie wordt verhelderd, informatie wordt verstrekt (over een eventueel vervoltraject) en dat de cliënt zich voldoende betrokken voelt (inspraak heeft) in het proces.

Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek

Aanbevelingen

Aanbevelingen voor het aanscherpen van beleid gericht op het handelen van iemand die een leidinggevende rol vervult:

1 Ondersteuning voor de (vermoedelijke) pleger

Zorg ervoor dat de (vermoedelijke) pleger wordt gevraagd of hij of zij behoefte heeft aan een door hem/haar zelf te kiezen vertrouwenspersoon bij het gesprek.

2 De situatie bespreken met de (vermoedelijke) pleger

Zorg ervoor dat een gesprek wordt gevoerd met de medewerker of vrijwilliger/maatje die vermoedelijk grensoverschrijdend gedrag heeft vertoond of de cliënt heeft mishandeld, als er signalen zijn of een interne melding is gedaan. In geval van mogelijk strafbaar gedrag wordt dit gesprek overgelaten aan de politie. Overleg bij twijfel of er een vermoeden is, met de politie.

3 Uitvoeren van nader onderzoek (zo nodig)

Zorg ervoor dat (zo nodig) nader onderzoek wordt gedaan naar de situatie van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie. In geval van mogelijk strafbaar gedrag wordt dit onderzoek overgelaten aan de politie.

4 Beoordelen van het gedrag

Zorg ervoor dat een oordeel wordt uitgesproken over de vraag of al dan niet sprake is van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie door een medewerker of vrijwilliger/maatje van de zorgorganisatie en dit wordt vastgelegd in het (personeels)dossier.

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Aanbevelingen

Aanbevelingen voor het aanscherpen van beleid gericht op het handelen van iemand die een leidinggevende rol vervult:

1 Stoppen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling

Zorg ervoor dat passende acties worden ondernomen om het grensoverschrijdend gedrag of de mishandeling te stoppen.

2 Extern melden aan Inspectie voor de Gezondheidszorg (zo nodig)

Beoordeel of er een externe melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg moet worden gedaan.

3 Melding of aangifte doen bij politie (zo nodig)

Beoordeel of er melding of aangifte bij de politie moet worden gedaan.

4 Treffen van sancties en maatregelen

Bepaal, op basis van de beoordeling en eventueel aanvullend onderzoek naar aanleiding van de externe melding en/of aangifte bij de politie, of sancties of maatregelen nodig zijn tegen de medewerker of vrijwilliger/maatje die grensoverschrijdend gedrag of mishandeling heeft gepleegd in de zorgrelatie.

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Aanbevelingen

De aanbevelingen voor het aanscherpen van beleid voor zorgvuldige communicatie, opvang, nazorg én evaluatie zijn:

1 Organiseren van opvang en nazorg voor cliënt en familie

Zorg ervoor dat cliënten en familie (indien nodig) direct opgevangen worden na een incident en dat daarna passende aandacht en zorg gegeven wordt. Denk ook aan nazorg op de langere termijn.

2 Organiseren van opvang en nazorg in de organisatie-eenheid

Zorg ervoor dat individuele medewerkers en vrijwilligers/maatjes en collega's in de organisatie (-eenheid) (indien nodig) elkaar direct opvangen en dat daarna passende aandacht en zorg gegeven wordt. Denk ook aan nazorg op de langere termijn.

3 Organiseren van opvang en nazorg voor de pleger

Zorg ervoor dat de pleger (indien nodig) direct opgevangen wordt na een incident en dat daarna passende aandacht en zorg gegeven wordt. Denk ook aan nazorg op de langere termijn.

4 Organiseren van opvang en (na)zorg voor degene die onterecht als pleger is aangewezen

Zorg ervoor dat de onterecht aangewezen pleger (indien nodig) direct opgevangen wordt na een incident en dat daarna passende aandacht en zorg gegeven wordt. Denk ook aan nazorg op de langere termijn.

5 Evalueren en leren van de situatie

Zorg ervoor dat situatie geëvalueerd wordt en dat ervan wordt geleerd in de organisatie(-eenheid). Indien nodig worden ook nieuwe afspraken / beleid gemaakt en uitgevoerd.

6 Zorgvuldig communiceren over de situatie in de organisatie(-eenheid) en met andere betrokkenen

Zorg ervoor dat zorgvuldig wordt gecommuniceerd over de situatie in de organisatie(-eenheid) of het (ambulante) team, waarbij recht wordt gedaan aan de belangen en privacy van alle betrokkenen.

Aanbevelingen implementeren

Aanbevelingen

De aanbevelingen voor implementatie in de organisatie zijn:

1 De bestuurder stáát en gáát voor een veilige zorgrelatie

Bestuurders zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en goed werkgeverschap. Zorgen voor een veilige zorgrelatie is daar onderdeel van.

2 Borgen van inspraak van cliënten(raad), familie, medewerkers, vrijwilligers bij het tot stand komen van afspraken en beleid

Borg dat degenen voor wie het beleid bedoeld is ook betrokken zijn bij het tot stand komen ervan.

3 Maken van een Plan van aanpak

Maak in de organisatie(-eenheid) een Plan van aanpak om aan de slag te gaan met bewustwording, preventie van en interventie bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de professionele zorgrelatie.

De Leidraad Veilige zorgrelatie heeft raakvlakken met divers ander beleid van de organisatie, zoals sociaal veiligheidsbeleid, arbobeleid, vrijwilligersbeleid, klachtenregeling, reglement disfunctionerende zorgverleners en dergelijke. Het verdient aanbeveling daar zoveel mogelijk bij aan te sluiten en de Leidraad Veilige zorgrelatie daarin te verweven. Om de aanbevelingen uit de Leidraad te implementeren en borgen in de organisatie(-eenheid) / (ambulante) team is het van belang om deze te leggen *naast* bestaand beleid en afspraken over aanverwante onderwerpen en afspraken. In de vergelijking toont zich wat eventueel nog nodig is voor bewustwording, preventie en interventie van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de professionele zorgrelatie.

4 Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken

Maak een Stappenplan en leg in bijbehorende afspraken vast wie wat doet en wie waarvoor verantwoordelijk is vanaf het signaleren van (vermoedelijk) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling tot en met nazorg voor alle betrokkenen en het evalueren en leren van de situatie (stap 1 t/m 6 van de Leidraad).

Doel van het Stappenplan

Het Stappenplan met bijbehorende afspraken is een vertaling van de zes stappen van interventie - zoals beschreven in deze Leidraad - naar de eigen organisatie. De tekst uit de Leidraad kan daarvoor benut worden.

Voor een voorbeeld van de stappen die medewerkers en vrijwilligers/maatjes zetten zie het stroomschema op pagina 16 van deze compact versie van de Leidraad.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Aanbevelingen implementeren

Doel van het Stappenplan met bijbehorende afspraken is dat:

- Iedereen in de zorgorganisatie weet wat hij of zij moet doen bij een vermoeden dat een medewerker of vrijwilliger/maatje zich schuldig maakt aan grensoverschrijdend gedrag of mishandeling jegens een of meerdere cliënten. Ook wanneer sprake kan zijn van strafbaar gedrag.
- Leidinggevend / sleutelfiguren / aandachtsfunctionaris / meldteam / aandachtsvelders weten daarnaast wat zij moeten doen als zij signalen of een melding ontvangen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling van een medewerker of vrijwilliger/maatje of cliënt(vertegenwoordiger).

Verantwoordelijkheden in het Stappenplan

Het is belangrijk om in de uitwerking van het Stappenplan helder vast te leggen wie waarvoor verantwoordelijk is. In onderstaand schema staat een overzicht van de verantwoordelijkheden zoals benoemd in deze Leidraad. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen aanbevelingen die gericht zijn op het handelen van medewerkers en vrijwilligers/maatjes; en aanbevelingen gericht op medewerkers die een leidinggevende rol vervullen. In de laatste kolom staat tevens waarvoor primair de bestuurder verantwoordelijk is.

Schematisch overzicht van de verdeling van verantwoordelijkheden

Stappen van de interventie	Medewerker en vrijwilliger/maatje	Leidinggevende/sleutelfiguur	Bestuurder/ Voorwaarden organisatie
1 Signaleren	<ul style="list-style-type: none"> • Signalen herkennen • Direct aanspreken • Beter beeld krijgen van signalen 		Veilige zorgrelatie: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgen voor bewustwording • Zorgen voor preventie • Afspraken over stap 1 t/m 6: signaleren, melden, handelen (Stappenplan met afspraken) • Zorgen voor ruimte en aandacht om te werken aan een Veilige zorgrelatie • Borgen van inspraak van cliënt(vertegenwoordigers), medewerkers, vrijwilligers/maatjes • Borgen van overleg met politie c.q. wijkagent voor beleid en afspraken • Zorgen voor een zorgvuldige communicatie
2 Gesprek in organisatie, intern melden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprek in organisatie ('collegiale consultatie') • Intern melden 		
3 Gesprek met cliënt		<ul style="list-style-type: none"> • (Zorgen voor) gesprek met cliënt 	
4 Gesprek met pleger, nader onderzoek, beoordelen gedrag		<ul style="list-style-type: none"> • (Zorgen voor) gesprek met medewerker of vrijwilliger/maatje • Beoordelen van het gedrag 	
5 Stoppen, extern melden, aangifte, maatregelen		<ul style="list-style-type: none"> • Acties bepalen voor stoppen grensoverschrijdend gedrag / mishandeling • Extern melden aan IGJ (zo nodig) • Melden of aangifte doen bij politie (zo nodig) • Sancties en maatregelen (zo nodig) 	
6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren		<ul style="list-style-type: none"> • Opvang en (na)zorg voor cliënt en familie / organisatie-eenheid / pleger / degene die onterecht als pleger is aangewezen • Evalueren en leren van situatie • Zorgen voor een zorgvuldige communicatie 	

Onderdelen op te nemen in het Stappenplan met bijbehorende afspraken

Voor het uitwerken van het Stappenplan met bijbehorende afspraken is hieronder een overzicht opgenomen dat per stap uit het stappenplan aangeeft welke onderwerpen vastgelegd dienen te worden. Het overzicht start met zorgvuldigheidseisen die voor alle stappen gelden.

Zorgvuldigheidseisen

Interventie bij (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie moet zeer zorgvuldig gebeuren. Belangrijk is dat betrokkenen geen schade oplopen (voorkómen van naming and shaming van de vermoedelijke pleger) en dat de privacy van betrokkenen wordt gerespecteerd. Ook is het van belang dat mogelijk strafbaar gedrag vroegtijdig wordt onderkend, zodat bewijs niet ‘verloren gaat’. We expliciteren hier daarom de zorgvuldigheidseisen, die ook in stap 1 t/m 6 zijn verwerkt.

- Pas hoor en wederhoor toe, waardoor ook de vermoedelijke pleger zijn of haar verhaal kan vertellen en niet alleen de cliënt(vertegenwoordiger). Behalve wanneer er de verdenking is van strafbaar gedrag, dan worden die gesprekken aan de politie overgelaten.
- Pas voorlopige zwijgplicht voor de melder toe, om te voorkomen dat er onrust ontstaat bij betrokkenen en/of dat de vermoedelijke pleger al veroordeeld is voordat vaststaat wat er aan de hand is. Geeft daarbij een tijdsinschatting aan voor de melder, wanneer de zwijgplicht niet meer nodig is.
- Zorg voor privacy en bescherming van de persoonsgegevens van de betrokken cliënt(en) (beroepsgeheim), de vermoedelijke pleger en de melder.
- Zorg daarnaast voor bescherming voor de melder (veilig kunnen melden).
- Spreek af dat informatie over het incident / de calamiteit zo objectief en feitelijk mogelijk vastgelegd wordt. Dat betekent vastleggen van de eigen waarnemingen: wat is gezien en wat is gehoord zo veel mogelijk letterlijk vastleggen in de bewoordingen van de cliënt zelf. Ook welke vragen zijn gesteld. Vermijd eigen meningen, aannames en conclusies. Het vastleggen van feiten betreft de melding zelf, gesprekken met cliënt(vertegenwoordiger) en vermoedelijke pleger, eventueel nader onderzoek en het proces (welke stappen hebben we doorlopen?). Spreek ook af met wie deze informatie wordt gedeeld / wie toegang heeft tot de informatie, en welke informatie in het cliëntdossier en personeelsdossier van de pleger wordt vastgelegd.
- Spreek af om zo voortvarend mogelijk te werken, zodat de situatie binnen zo kort mogelijke termijn wordt afgehandeld. Echter, zonder afbreuk te doen aan zorgvuldigheid.
- Zorg voor een zorgvuldige communicatie gedurende het gehele proces.

Stap 1 ‘Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling’.

Bij deze stap is het van belang om de volgende onderwerpen vast te leggen:

- Wat van medewerkers en vrijwilligers/maatjes wordt verwacht ten aanzien van signaleren en interveniëren bij (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag en mishandeling, zoals:
 - signalen kunnen herkennen en bespreekbaar maken
 - de (vermoedelijke) pleger direct aanspreken (en als dat niet kan, weten wat dan te doen; ook wat te doen bij vermoedelijk strafbaar gedrag dat gemeld moet worden bij de politie)
 - de afgesproken procedure kennen en volgen voor het signaleren en interveniëren bij (vermoedens van) mishandeling en grensoverschrijdend gedrag.

Stap 2 'Bespreken en melden in de organisatie'

Bij deze stap is het van belang om de volgende onderwerpen vast te leggen:

- Met wie signalen, 'niet-pluis gevoel' of vermoedens besproken worden. Dat is bijvoorbeeld de aandachtsvelder, aandachtsfunctionaris, iemand van het meldteam, vertrouwenspersoon, leidinggevende of de contactpersoon bij de politie.
- Bij wie kan worden gemeld. Dat is bij bijvoorbeeld de aandachtsfunctionaris, iemand van het meldteam en/of de leidinggevende.
- Wat de positie, taken, bevoegdheden en geheimhoudingsplicht is van de verschillende functionarissen die zijn aangewezen in de organisatie om een rol te spelen bij situaties van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling.
- Wat verstaan wordt onder 'intern melden' en hoe dat in zijn werk gaat. Het gaat dan om informatie over: wie kan melden, wát gemeld moet worden (welke situaties / gedragingen), wat het goede moment is om te melden, en wat met een melding wordt gedaan.

Stap 3 'Bespreken met de cliënt (en/of diens vertegenwoordiger)'

Bij deze stap is het van belang om de volgende onderwerpen vast te leggen:

- Wie het gesprek met de cliënt(vertegenwoordiger) organiseert en welke personen het gesprek met de cliënt(vertegenwoordiger) kunnen voeren. Bij de verdenking van strafbaar gedrag wordt daarvoor eerst overlegd met de politie, bijvoorbeeld als er verdenking is van seksueel misbruik.
- Wie de cliënt(vertegenwoordiger) erop attendeert dat hij of zij zich kan laten ondersteunen en bijstaan in het gesprek; en wie daarvoor gevraagd kan worden.
- Welke onderwerpen in het gesprek in ieder geval aan de orde moeten komen.

Stap 4 'Bespreken met de (vermoedelijke pleger) en nader onderzoek'

Bij deze stap is het van belang om de volgende onderwerpen vast te leggen:

- Wie het gesprek met de vermoedelijke pleger organiseert en welke personen het gesprek met de vermoedelijke pleger kunnen voeren. Bij de verdenking van strafbaar gedrag wordt daarvoor eerst overlegd met de politie, bijvoorbeeld als er verdenking is van seksueel misbruik.
- Wie de vermoedelijke pleger erop attendeert dat deze zich kan laten ondersteunen en bijstaan in het gesprek; en wie daarvoor gevraagd kan worden.
- Welke onderwerpen in het gesprek in ieder geval aan de orde komen.
- Hoe en door wie zo nodig (systematisch) nader onderzoek wordt gedaan naar aanleiding van de melding (met in achtneming van de zorgvuldigheidseisen). Daarbij kan ook gedacht worden aan het raadplegen van deskundigen. Bij verdenking van strafbaar gedrag wordt verder onderzoek overgelaten aan de politie.
- Hoe en door wie de informatie wordt geanalyseerd en wie beoordeelt of er sprake is van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling.

Stap 5 ‘Stoppen, extern melden, maatregelen treffen’

Bij deze stap is het van belang om de volgende onderwerpen vast te leggen:

- Hoe en door wie (zo spoedig mogelijk) het grensoverschrijdend gedrag of mishandeling wordt gestopt.
- Wie besluit om al dan niet advies te vragen bij de politie en wat daarvoor de procedure is.
- Wat moet worden gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd respectievelijk bij de politie. Om welke situaties en gedragingen gaat het dan?
- Welke procedure doorlopen wordt en welke informatie noodzakelijk is om extern te melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd respectievelijk om te melden of aangifte te doen van een mogelijk strafbaar feit bij de politie.
- Wie het besluit neemt om al dan niet extern te melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd respectievelijk om te melden of aangifte te doen van een mogelijk strafbaar feit bij de politie.
- Wat mogelijke sancties en maatregelen zijn naar aanleiding van de melding richting de pleger en wat daarvoor de procedure is.

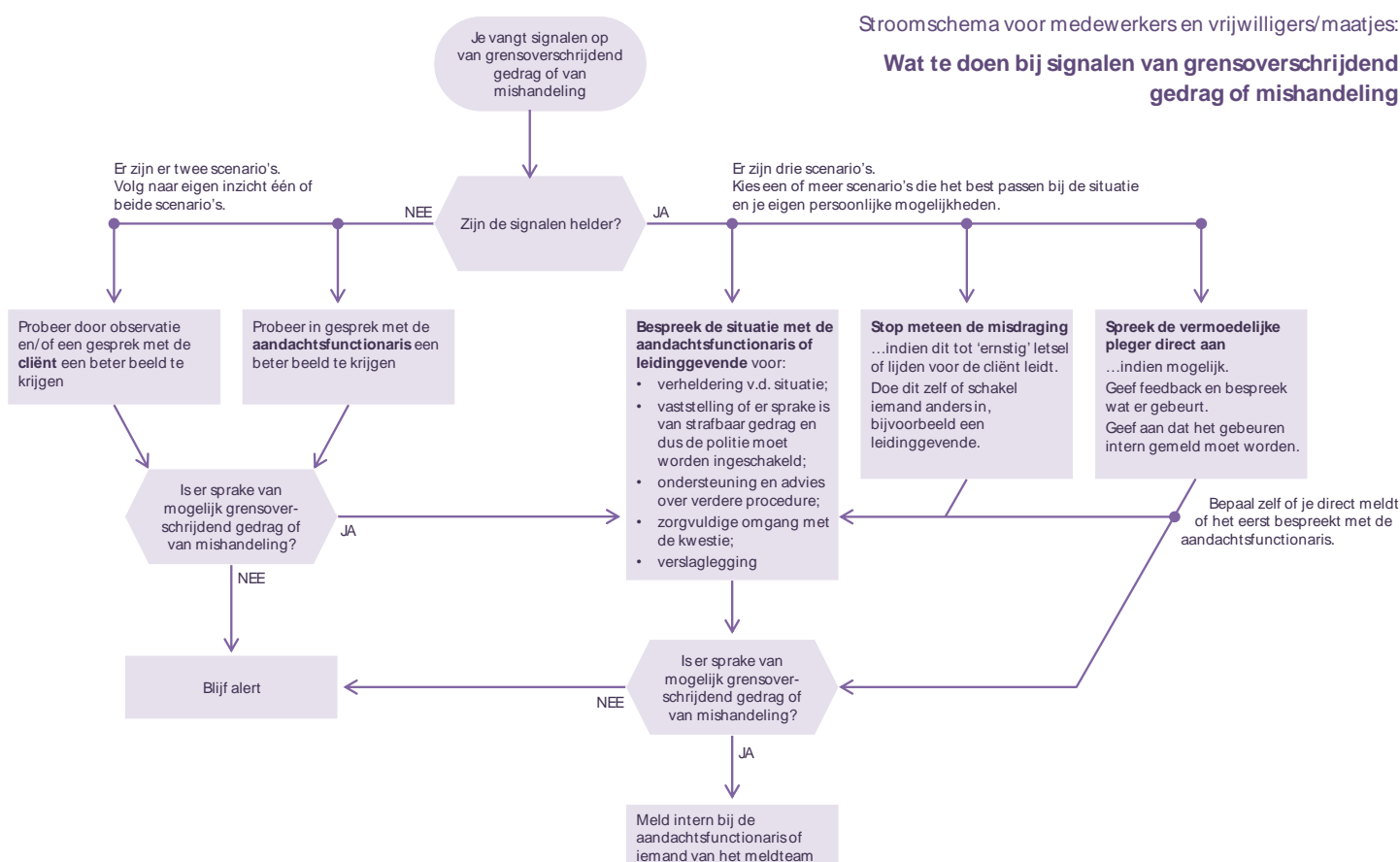
Stap 6 ‘Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren’

Bij deze stap is het van belang om de volgende onderwerpen vast te leggen:

- Door wie en hoe de opvang en nazorg wordt geregeld aan de cliënt en familie, organisatie (-eenheid) of het (ambulante) team, de pleger en degene die onterecht als pleger is aangewezen.
- Door wie, wanneer en hoe wordt gecommuniceerd over een (mogelijke) situatie van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling.
- Door wie en hoe de melding en afhandeling wordt geëvalueerd en vertaald in maatregelen richting de verbetering van de zorg in het algemeen.
- Door wie, op welk moment en naar wie zorgvuldig wordt gecommuniceerd over de situatie (in- en extern).

Stroomschema voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes

Dit stroomschema is een voorbeeld en kan in de organisatie(-eenheid) of het (ambulante) team aangevuld en aangepast worden aan eigen beleid en afspraken. Het schema kan dan benut worden voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes om hun rol te verhelderen. Bovendien kan het een hulpmiddel zijn voor scholing en training. Wat moeten medewerkers en vrijwilligers/maatjes weten en kunnen om de verschillende stappen te doorlopen van het schema?



Achtergrond

Reikwijdte van de Leidraad

De Leidraad is ontwikkeld voor de langdurende zorg (verpleging, verzorging, thuiszorg, gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg). Dat wil echter niet zeggen dat andere organisaties, die zorg bieden die bijvoorbeeld onder de Wmo valt, niet hun voordeel kunnen doen met de Leidraad. Evenals aanpalende sectoren zoals de cure (acute psychiatrie, ziekenhuizen), jeugdzorg, maatschappelijke opvang en maatschappelijke dienstverlening. De aanbevelingen die in deze compacte versie zijn samengevat zijn ook voor deze sectoren bruikbaar.

Status van de Leidraad

De Leidraad is vastgesteld door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en is begeleid door een klankbordgroep met branche-, beroeps-, cliënten- en vrijwilligersorganisaties (ActiZ, Zorgthuisnl, GGZ Nederland, Ieder(in), LOC, MantelzorgNL, NVvP, V&VN, Verenso, VGN). Het ministerie van VWS, IGJ en VNG hebben als toehoorder / adviseur geparticipeerd. Alvorens de Leidraad vast te stellen is de (concept)Leidraad uitgetest in de praktijk.

Actualisatie van de uitgewerkte versie van de Leidraad april 2016 en juli 2019

De Leidraad is geactualiseerd in april 2016 ten aanzien van: inwerkingtreding van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz); melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de nieuwe regels over melden van ontslag van disfunctionerende professionals; bewustwording en preventie ten aanzien van (onderzoek naar) strafbaar gedrag en samenwerking met de politie; start van het Waarschuwingregister Zorg & Welzijn eind 2014.

De actualisatie in juli 2019 betreft met name: ontwikkelingen rond het Waarschuwingregister, beleidsontwikkelingen rond het Actieplan Ouderen in veilige handen en het Actieprogramma Geweld hoort nergens thuis, aanpassing van gewijzigde namen (o.a. Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd). Deze wijzigingen zijn doorgevoerd in de geactualiseerde versies van de Leidraad. Tevens is de Wie-doet-wat-Wijzer aan de uitgewerkte versie van de Leidraad toegevoegd.

Gebruik van de uitgewerkte versie van de Leidraad met Wie-doet-wat-Wijzer

De uitgewerkte versie van de Leidraad heeft de vorm van een klikbare PDF (met links en navigatiemogelijkheden). Deze versie bevat een uitwerking van de aanbevelingen en tevens handvatten om de aanbevelingen om te zetten in beleid en afspraken in de zorgorganisatie.



Aan deze uitgewerkte versie van de Leidraad is in 2019 de 'Wie-doet-wat-Wijzer' toegevoegd, evenals het document 'Aanbevelingen voor beleid, op één A4'. Dit zijn handige hulpmiddelen om toegang te krijgen tot de informatie in de omvangrijkere, uitgewerkte versie van de Leidraad.

De Wie-doet-wat-Wijzer biedt een ingang naar de informatie in de Leidraad, door te verhelderen welke functionarissen een rol hebben om te werken aan een veilige zorgrelatie en vat de acties per functionaris samen. Vanuit die acties kun je doorklikken naar relevante informatie in deze Leidraad. De Wie-doet-wat-Wijzer geeft een helder overzicht van wat allemaal geregeld moet zijn in de organisatie zodat een ieder zijn of haar rol goed kan vervullen bij het werken aan een veilige zorgrelatie.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Op de cover van de uitgewerkte versie van de Leidraad staan de belangrijkste onderdelen uitgelicht. Het zijn klikbare links om in die interactieve pdf-versie direct naar dat onderwerp toe te kunnen gaan.



Opdrachtgever

De Leidraad is in 2014 ontwikkeld in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in het kader van het Actieplan 'Ouderen in veilige handen'. Relevante landelijke cliënten-, branche- en beroepsorganisaties participeerden in een klankbordgroep. De actualisatie (2016, 2019) is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van VWS en in afstemming met leden van de (voormalige) klankbordgroep.

Makers van de Leidraad

Antoinette Bolscher

e-mail: post@antoinettebolscher.nl telefoon: 06 226 95 836

Marie-Josée Smits

e-mail: smits@zorgessentie.nl telefoon: 06 174 01 027

Bewerking, vormgeving en realisatie van de drie versies van de Leidraad: Pim Verheyke, [Structify](#).