

Leidraad Veilige zorgrelatie

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

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

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.

In situaties waarbij de Leidraad van toepassing, is de verantwoordelijkheid van de organisatie écht een andere dan bij de Meldcode!

Ingang
tot de
Leidraad

Wie-doet-wat-Wijzer

Wie kan wat doen
voor een Veilige zorgrelatie?

(met samenvatting van acties per functionaris)

Aanbevelingen voor beleid

Kort en krachtig op één A4

Inhoud
van de
Leidraad

Voorbeelden
en
dilemma's

Belangrijkste
begrippen

Aanbevelingen
uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Aanbevelingen
implementeren



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Hoe werkt deze PDF

Interactieve PDF, niet om te printen

Uitgewerkte versie - Vastgesteld juli 2014, geactualiseerd april 2016 en juli 2019

Wie-doet-wat-WIJZER

Een ingang tot de Leidraad Veilige zorgrelatie en voor het maken of checken van afspraken in de organisatie

Wie kan wat doen voor een veilige zorgrelatie?



Manager en coach



Bestuurder met beleidsmaker



HR functionaris



Cliëntenraad en OR



Professional en vrijwilliger



Opleider en trainer

Vanuit deze Wijzer kun je doorklikken naar relevante aanbevelingen en tips in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

De Wie-doet-wat-Wijzer verheldert wat iedereen kan doen:

Om te voorkómen dat een *professional of vrijwilliger* (ongewild) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling pleegt jegens een cliënt.

Om te zorgen dat iedereen weet wat te doen als dat zich toch voordoet.

Wie kan wat doen voor een veilige zorgrelatie?



Manager en coach

- ✓ Een veilig werk- en leerklimaat creëren
- ✓ Inzicht krijgen in risicofactoren van medewerkers en team
- ✓ Afspreken wie aanspreekpunt is
- ✓ Medewerkers en zichzelf goed toerusten
- ✓ Afspraken maken met de politie (wijkagent)
- ✓ Actie ondernemen bij een signaal volgens stappenplan

KIJK HOE



Bestuurder met beleidsmaker

- ✓ Gáán en stáán voor de veilige zorgrelatie
- ✓ Beleid maken, in afstemming met cliënten(raad) en medewerkers (OR), m.b.v. de Leidraad Veilige zorgrelatie
- ✓ Opstellen van een procedure (stappenplan) voor het omgaan met signalen (verplicht op basis van de Wkkgz)
- ✓ Bij signalen zorgen voor zorgvuldige communicatie
- ✓ Waar relevant melden bij de IGJ

KIJK HOE



HR functionaris

- ✓ Uitvoeren van zorgvuldig personeelsbeleid:
 - ✓ referenties opvragen
 - ✓ raadplegen van Waarschuwingsregister
 - ✓ raadplegen van BIG-register
 - ✓ het vragen van een VOG
 - ✓ personeelsdossiers goed opbouwen
- ✓ Tijdens sollicitatie en periodiek bespreken van gewenst en ongewenst gedrag

KIJK HOE



Cliëntenraad en OR

- ✓ Aandacht vragen voor het onderwerp in de organisatie en meedenken met beleid
- ✓ Stimuleren dat geleerd wordt van ervaringen
- ✓ Aandacht vragen voor het versterken van de positie van cliënten en de bescherming van medewerkers

KIJK HOE



Professional en vrijwilliger

- ✓ De eigen deskundigheid vergroten
- ✓ Tijdig aan de bel trekken en mede zorgen voor een veilig werk- en leerklimaat
- ✓ De weerbaarheid van cliënten vergroten
- ✓ Actie ondernemen bij signalen volgens stappenplan

KIJK HOE



Opleider en trainer

- ... en iedereen die wil leren en zich verbeteren
- ✓ Werken aan bewustwording en preventie
- ✓ Werken aan 'wat te doen bij signalen' volgens stappenplan
- ✓ Verbinding maken met bestaande trainingen en opleiding

KIJK HOE

Wat kun je met de Wie-doet-wat-WIJZER? Reacties uit de praktijk

De Wijzer maakt de samenhang tussen de onderdelen helder. Als er reeds beleid is, zie je wat niet is geborgd.

De Wijzer vat ieders verantwoordelijkheid mooi samen. En helpt met concrete acties de vertaalslag naar de praktijk te maken. Daarbij is het kunnen doorklikken naar de Leidraad heel handig.



Manager en coach

De Wijzer laat expliciet de rol van bestuurder zien. Om te staan voor een Veilige zorgrelatie én om te zorgen voor beleid. Zodat ook alle anderen hun rol kunnen nemen.

De Leidraad bevat veel informatie. De Wijzer helpt om de juiste informatie te vinden. Daarmee is de Wijzer een mooie kapstok om beleid op of bij te stellen.



Bestuurder met beleidsmaker

De Wijzer geeft snel een overzicht van wat allemaal geregeld moet zijn in de organisatie. Ook op HR gebied. Of als zich calamiteiten voordoen.

De Wijzer maakt zichtbaar wat we van iedereen mogen verwachten. Wat ze daarvoor nodig hebben. En wat ons te doen staat.



HR functionaris

Vaak wordt de Leidraad pas gebruikt als het al te laat is. Er is vaak geen kennis over voorkómen van en omgaan met dergelijke situaties. De Wijzer, met de links naar de Leidraad, gaat helpen om die duidelijkheid te geven.

De Wijzer helpt om te zien dat we naar alle rollen moeten blijven kijken. Niet alleen naar de medewerker die over de grens is gegaan.



Cliëntenraad en OR

Je kunt niet van medewerkers verwachten dat ze actie ondernemen als er geen duidelijkheid en veiligheid is om gedrag van collega's aan te kaarten. Dat vraagt om beleid en duidelijke afspraken in de organisatie.

Duidelijk is dat medewerkers een eigen verantwoordelijkheid hebben. Maar ook dat de organisatie randvoorwaarden creëert voor een veilige zorgrelatie.



Professional en vrijwilliger

Via de Wijzer kom je bij waardevolle informatie. In de Leidraad kan ik uren grasduinen om de training completer te maken.

De Wijzer maakt duidelijk dat grensoverschrijdend gedrag in de professionele zorgrelatie, naast de Meldcode, een eigen aanpak vraagt van de organisatie. En dat ieder daarin wat te doen en leren heeft.



Opleider en trainer

BESTUURDER MET BELEIDSMAKER

Meer weten over een actie? De paginanummers linken naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ Gáán en stáán voor de veilige zorgrelatie

Goede zorg aan cliënten, daar hoort bij het voorkómen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling. Het is ook goed werkgeverschap om medewerkers en vrijwilligers te beschermen voor situaties waarin zij niet weten wat te doen bij signalen, ongewild grensoverschrijdend gedrag of mishandeling plegen (uit machteloosheid, handelingsverlegenheid of overvraagd zijn) of wanneer zij als (potentiële) dader aangewezen worden. Daarom is beleid in de organisatie(eenheid) nodig. Uiteraard kan het niet alleen bij het maken van beleid blijven, maar het is wel een eerste cruciale stap. Deze Wie-doet-wat-Wijzer kan daarbij helpen, als ingang tot de Leidraad Veilige zorgrelatie.

Acties

- ✓ Verantwoordelijkheid nemen voor veiligheid als onderdeel van goede zorg (p. 34)
- ✓ Verantwoordelijkheid nemen voor zorgvuldig personeelsbeleid, waaronder aandacht voor het Waarschuwingregister (zie in deze wijzer het deel 'HR functionaris') (p. 34)
- ✓ Verantwoordelijkheid nemen voor het beschermen van medewerkers en vrijwilligers (p. 34)
- ✓ Verantwoordelijkheid nemen voor het opstellen van beleid en het creëren van ruimte voor het opvolgen ervan (p. 35, 201)
- ✓ Aangeven wat wel en niet wordt getolereerd bijvoorbeeld met een gedragscode (p. 101)

✓ Beleid maken, in afstemming met cliënten(raad) en medewerkers (OR) m.b.v. de Leidraad Veilige zorgrelatie

De aanbevelingen uit de Leidraad zijn primair bedoeld voor het opstellen van visie en beleid in de zorgorganisatie. Het is de verantwoordelijkheid van de bestuurder dat dit beleid er komt. Beleidsmakers nemen dat op zich.

Acties

- ✓ Visie en beleid ontwikkelen en concretiseren in een Plan van aanpak voor implementatie (p. 38, 39, 211 t/m 217).
- ✓ Borgen van medezeggenschap van cliënten(raad), medewerkers (OR) en vrijwilligers bij het tot stand komen van beleid en afspraken (p. 203)
- ✓ De aanbevelingen van de Leidraad zoveel mogelijk laten aansluiten bij bestaand beleid, bijvoorbeeld de Meldcode (p. 40, 203, 205)

BESTUURDER MET BELEIDSMAKER (VERVOLG)

✓ Opstellen van een procedure (stappenplan) voor het omgaan met signalen (Wkkgz)

De Wkkgz vraagt om het opstellen van een interne procedure voor het melden van signalen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door professionals jegens cliënten ('geweld in de zorgrelatie'). In de Leidraad heet dat een 'Stappenplan voor interventie'. Het hebben ervan is een wettelijke plicht. Iedereen moet weten hoe te handelen bij signalen. Een stroomschema 'wat te doen bij signalen?' helpt daarbij.

Acties

- ✓ Opstellen van een interne procedure: Stappenplan voor interventie (p. 35, 38, 39, 107, 211 t/m 217)
- ✓ Duidelijkheid verschaffen over verantwoordelijkheden (p. 213)
- ✓ Stroomschema maken 'Wat te doen bij signalen?' (p. 219)

✓ Bij signalen zorgen voor zorgvuldige communicatie

Zorgvuldige communicatie over (veronderstelde) situaties van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling is erg belangrijk, zowel voor de betrokken cliënt als (vermeende) pleger en de organisatie in het algemeen.

Acties

- ✓ Ervoor zorgen dat niet bij voorbaat aan 'naming and shaming' wordt gedaan (iemand al veroordeeld is door geruchten), er aandacht is voor privacy van iedereen en het beroepsgeheim (p. 126, 197).

✓ Waar relevant melden bij de IGJ

De bestuurder moet drie situaties onverwijld melden aan de IGJ: geweld in de zorgrelatie, een calamiteit, en een ontslag wegens disfunctioneren. Voor het melden en eventueel onderzoeken óf sprake is van een van deze situaties, gelden strikte termijnen.

Acties

- ✓ Een situatie van geweld in de zorgrelatie, calamiteit of ontslag wegens disfunctioneren onverwijld melden bij de IGJ; zo nodig eerst onderzoeken óf sprake is van een situatie die gemeld moet worden, met inachtneming van de termijnen van IGJ (p. 168 t/m 175)
- ✓ Onderzoek (laten) doen naar een situatie van geweld in de zorgrelatie of een calamiteit en rapporteren aan de IGJ aan de hand van de relevante IGJ-Richtlijn voor rapportage. (Een situatie van ontslag wegens disfunctioneren onderzoekt de IGJ zelf.) (p. 172, 173)

MANAGER EN COACH

Meer weten over een actie? De paginanummers linken naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ Een veilig werk- én leerklimaat creëren

Managers en coaches spelen een cruciale rol voor het realiseren van een veilige zorgrelatie. Zij kunnen een veilig werk- én leerklimaat creëren. Dat is nodig om een gesprek over grensoverschrijdend gedrag en mishandeling te voeren. Het gaat namelijk over (ongewenst) gedrag van jezelf en collega's. Daarnaast hebben managers een rol in het kader van zorgvuldig personeelsbeleid. Acties daarvoor staan bij de HR functionaris.

Acties

- ✓ Een veilig klimaat creëren en werken aan teamkwaliteit (p. 33, 99, 100)
- ✓ Ruimte maken voor dialoog en reflectie (p. 66, 99 en zie de pagina 'Opleider en trainer' uit deze Wijzer voor onderwerpen om te bespreken in het team)
- ✓ Een lerende cultuur creëren voor permanent kwaliteitsbewustzijn (p. 103)

✓ Inzicht krijgen in risicofactoren van medewerkers en team

Factoren die ertoe kunnen leiden dat een medewerker (bewust en onbewust) tot dader wordt, zijn bekend. Evenals factoren uit de omgeving. Door die te kennen, te signaleren en er actie op te ondernemen kun je grensoverschrijdend gedrag en mishandeling voorkómen.

Acties

- ✓ Inzicht krijgen in risicofactoren in de organisatie(-eenheid) (p. 63, 66 t/m 68)
- ✓ Inzicht krijgen in risico's m.b.t. randvoorwaarden waarbinnen wordt gewerkt (p. 63)
- ✓ Inzicht hebben in risico's van niet-professioneel en ondeskundig zijn (p. 64)
- ✓ Inzicht hebben in risico's van een onveilig klimaat voor medewerkers en vrijwilligers (p. 65)
- ✓ Inzicht hebben in risico's van onvoldoende leervermogen (p. 65)

✓ Afspreken wie aanspreekpunt is

Iedereen moet weten met wie ze signalen kunnen bespreken. Om te kunnen vertellen wat het vermoeden is en dat te verhelderen. Bij wie kun je dan terecht? Bijvoorbeeld een aandachtsvelder, aandachtsfunctionaris, meldteam, vertrouwenspersoon of leidinggevende?

Acties

- ✓ Aanspreekpunt voor cliënten en medewerkers afspreken en communiceren (p. 77 t/m 81)

MANAGER EN COACH (VERVOLG)

✓ Medewerkers en zichzelf goed toerusten

Medewerkers die deskundig zijn voelen zich minder snel machteloos, kunnen signaleren en ongewenste situaties voorkómen. Iemand die een sturende en coachende rol heeft, moet zelf ook goed zijn toegerust. Bijvoorbeeld om het onderwerp binnen teams bespreekbaar te maken en zelf het goede voorbeeld te geven.

Acties

- ✓ Opleiding, training (laten) verzorgen voor het bevorderen van professionaliteit en deskundigheid van medewerkers en vrijwilligers / maatjes (zie hierna bij 'Opleiders en trainers' voor onderwerpen voor deskundigheidsbevordering van medewerkers) (p. 33, 37, 82)
- ✓ Bevorderen van de eigen deskundigheid van leidinggevende en coach zelf (p. 83)

✓ Afspraken maken met de politie (wijkagent)

Grensoverschrijdend gedrag kán strafbaar zijn. Daarom moeten er afspraken met de politie zijn. Bijvoorbeeld om te voorkomen dat politieonderzoek wordt doorkruist en strafrechtelijk optreden niet meer mogelijk is.

Acties

- ✓ De politie / wijkagent kennen en er afspraken mee maken (p. 176)
- ✓ Specifieke contactpersoon in de organisatie aanwijzen voor overleg met de politie (p. 78)

✓ Actie ondernemen bij een signaal volgens stappenplan

Leidinggevendenden moeten actie ondernemen bij signalen volgens het stappenplan (procedure) van de organisatie. Als dat er (nog) niet is, kunnen de stappen uit de Leidraad informatief zijn (zie onderdeel: Interventie). Belangrijk is dat zij of hij weet wat te doen. Dat helpt cliënten én medewerkers.

Acties

- ✓ (Zorgen voor) een gesprek met de cliënt bij een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag (p. 142 t/m 149)
- ✓ (Zorgen voor) een gesprek met iemand over wie een vermoeden is geuit én beoordelen van het gedrag (p. 153 t/m 163)
- ✓ Acties bepalen voor het stoppen van grensoverschrijdend gedrag / mishandeling (p. 167)
- ✓ Extern melden bij de IGJ (zo nodig) (p. 168 t/m 175)
- ✓ Melden of aangifte bij de politie doen (zo nodig) (p. 176 t/m 179)
- ✓ Sancties/ maatregelen opleggen aan pleger (zo nodig) (p. 180, 181)
- ✓ Opvang en (na)zorg regelen voor cliënt en familie (p. 186 t/m 188)
- ✓ Opvang en (na)zorg regelen voor de organisatie-eenheid (p. 189, 190)
- ✓ Opvang en (na)zorg regelen voor betrokken medewerkers / pleger / degene die onterecht als pleger is aangewezen (p. 191 t/m 194)
- ✓ Evalueren en leren van de situatie (p. 195, 196)
- ✓ Zorgen voor zorgvuldige communicatie zoals 'naming and shaming' voorkomen (p. 197)

HR FUNCTIONARIS

Meer weten over een actie? De paginanummers linken naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ Uitvoeren van zorgvuldig personeelsbeleid

HR medewerkers zijn samen met managers en/of verantwoordelijke teamleden verantwoordelijk voor sollicitatiegesprekken en gesprekken die gaan over leren en functioneren. Over wie daarbij wat doet, maken organisaties eigen afspraken. Om risico's voor cliënten te minimaliseren is inzicht nodig in de persoon van de (nieuwe) medewerker en vrijwilliger. Deze kan een bron van risico zijn om (ongewild) pleger te worden. Daarom is aandacht voor grensoverschrijdend gedrag en mishandeling nodig in: aanname-, personeels- en vrijwilligersbeleid.

Acties

- ✓ Vergewissen van geschiktheid (p. 88, 91 t/m 94)
- ✓ Verklaring omtrent Gedrag vragen (p. 90, 97)
- ✓ Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn en BIG-register raadplegen (p. 92, 94, 95)
- ✓ Referenties opvragen (p. 95 t/m 97)
- ✓ Goed personeelsdossier opbouwen (p. 88)

✓ Tijdens sollicitatie en periodiek bespreken van gewenst en ongewenst gedrag

Het goede gesprek voeren over gewenste houding en gedrag is zinvol als preventie voor grensoverschrijdend gedrag en mishandeling. Medewerkers en vrijwilligers weten dan wat wel en niet van hen wordt verwacht en waar de grens ligt.

Acties

- ✓ Het goede gesprek voeren over gewenste houding en gedrag én de gedragscode (p. 101)

CLIËNTENRAAD EN ONDERNEMINGSRAAD

Meer weten over een actie? De paginanummers linken naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ Aandacht vragen voor het onderwerp in de organisatie en meedenken met beleid

Het gaat over veiligheid in de professionele zorgrelatie, de kern van goede zorg. Dát er beleid is over bewustwording en preventie en dat ieder weet wat te doen als grensoverschrijdend gedrag door medewerkers of vrijwilligers toch vóór komt, is in het belang van cliënten én medewerkers.

Acties

- ✓ Bijdragen aan het maken van visie en beleid op dit terrein (p. 202)
- ✓ Bijeenkomsten organiseren waarin het onderwerp grensoverschrijdend gedrag op een laagdrempelige, herkenbare manier kan worden besproken (p. 74)

✓ Stimuleren dat geleerd wordt van ervaringen

Ervaringen van (ex-)cliënten of naasten kunnen ingezet worden om weerbaarheid van cliënten en deskundigheid van (zorg)-medewerkers, vrijwilligers te vergroten. Wat hebben zij meegemaakt en hoe hebben zij dat aangekaart? Welke tips hebben zij? Van cliënten en naasten is veel te leren en hun ervaringskennis geeft het leren meer diepgang. Ook medewerkers kunnen van elkaar leren.

Acties

- ✓ Eraan bijdragen dat ervaringskennis van (ex-)cliënten en hun familie wordt ingezet (p. 73)

- ✓ Eraan bijdragen dat medewerkers onderling leren en dat in teams van elkaar wordt geleerd (p. 82)
- ✓ Bijdragen aan een lerende cultuur en structuur (p. 103, 104)

✓ Aandacht vragen voor het versterken van de positie van cliënten en de bescherming van medewerkers

Cliënten die weerbaar zijn, worden minder vaak slachtoffer. Maar ook medewerkers hebben bescherming nodig. Van belang is om te voorkómen dat zij in situaties terecht komen waarin ze niet weten wat te doen bij signalen of in situaties komen waarin ze (bewust of onbewust) pleger worden. En belangrijk is een zorgvuldige omgang voor die situaties waarin zij als (potentiële) dader aangewezen zijn.

Acties

- ✓ Bijdragen aan het weerbaarder maken van cliënten (p. 69 t/m 75)
- ✓ Bijdragen aan het bevorderen van deskundigheid van medewerkers en vrijwilligers en een veilig klimaat (p. 82 t/m 87)
- ✓ Verstrekken van adequate en zinvolle informatie (p. 70), bijvoorbeeld over de gedragscode, de interne procedure (stappenplan), wie aanspreekpunt is (p. 77), veilig melden (p. 134, 137, 138), voorlopige zwijgplicht (p. 135), ondersteuning door een vertrouwenspersoon voor de client (p. 143) en voor de (vermoedelijke) pleger (p. 154). Informatie geven dat ook een cliënt(vertegenwoordiger) of mantelzorger signalen kan bespreken en melden (p. 132)

PROFESSIONAL EN VRIJWILLIGER

Meer weten over een actie? De paginanummers linken naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ De eigen deskundigheid vergroten

Grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door professionals en vrijwilligers jegens cliënten komt voor, bedoeld en onbedoeld. Deskundigheid helpt om dit te voorkomen.

Acties

- ✓ Leren kennen van de betekenis van de belangrijkste begrippen (p. 15 t/m 23), voorbeelden en dilemma's (p. 10 t/m 14) en effecten van machtsongelijkheid (p. 15, 16, 49, 63)
- ✓ Weten dát grensoverschrijdend gedrag en mishandeling echt overal kan vóórkomen, ook in de eigen organisatie (p. 55 t/m 57)
- ✓ Weten wat te doen bij signalen volgens stappenplan (zie het laatste onderdeel op deze pagina)

✓ Tijdig aan de bel trekken en mede zorgen voor een veilig werk- en leerklimaat

Soms voelen (zorg)medewerkers en vrijwilligers zich overvraagd of machteloos. Dat zijn situaties waarin grensoverschrijdend gedrag of mishandeling kan vóórkomen. Daarom is het belangrijk daarover te spreken; dat vraagt een veilige omgeving. En om 'op elkaar te passen' en te zien als de zorg iemand even te veel wordt.

Acties

- ✓ Weten wat ontspoorde zorg is (p. 21)
- ✓ Bijdragen aan een veilige omgeving (p. 99, 102)

✓ De weerbaarheid van cliënten vergroten (waar mogelijk)

Cliënten die weerbaar zijn worden minder vaak slachtoffer.

Acties

- ✓ Cliënten weerbaar maken door professioneel gedrag van medewerkers (p. 69, 72)
- ✓ Cliënten weerbaar maken door het verstrekken van informatie (p. 70, 73)

✓ Actie ondernemen bij signalen volgens stappenplan

Actie ondernemen is nog niet zo gemakkelijk, omdat het gaat om een collega waarmee je misschien dagelijks samenwerkt of waarvan je je afhankelijk voelt.

Acties

- ✓ Herkennen van signalen (p. 110 t/m 116)
- ✓ Feiten rapporteren in cliëntdossier (p. 114)
- ✓ De pleger direct aanspreken (indien mogelijk) (p. 118 t/m 120)
- ✓ Een vermoeden of signaal bespreken met een specifieke functionaris/aanspreekpunt of meteen een interne melding doen; met aandacht voor het risico van 'naming and shaming', privacy, beroepsgeheim, voorlopige zwijgplicht (p. 124 t/m 139)

OPLEIDER EN TRAINER ÉN IEDEREEN DIE DE DESKUNDIGHEID WIL VERGROTEN

Meer weten over een actie? De paginanummers linken naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ Werken aan bewustwording en preventie

Iedereen heeft zelf een verantwoordelijkheid om zich goed toe te rusten. Opleiders en trainers kunnen daarbij helpen. Deskundigheid vergroten kan door te werken aan bewustwording. Zodat iedereen in de organisatie weet wat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door medewerkers is en dat dit kán vóórkomen.

Acties

- ✓ Leren over de betekenis van de belangrijkste begrippen (p. 15 t/m 23)
- ✓ Leren van voorbeelden en dilemma's (p. 10 t/m 14)
- ✓ Leren over de effecten van machtsongelijkheid (p. 15, 16, 49, 63) en weerbaarheid van cliënten vergroten (p. 69 t/m 76)
- ✓ Leren dát grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door medewerkers en vrijwilligers jegens cliënten toch echt overal kan vóórkomen, ook in de eigen organisatie (p. 55 t/m 57)
- ✓ Leren dat iedere cliënt recht heeft op een veilige zorgrelatie en het ieders verantwoordelijkheid is dat te realiseren (p. 58, 59)
- ✓ Gebruiken van ervaringskennis van cliënten en familie (p. 71, 73)
- ✓ Extra leerpunten voor de manager en coach zijn: creëren van een veilig klimaat (p. 100, 101), risicofactoren (her)kennen (p. 63, 66 t/m 68), weten wie aanspreekpunt kan zijn (p. 77 t/m 81), hoe zich te vergewissen van geschiktheid (p. 88, 91 t/m 94) en goede gesprekken voeren over (on)gewenst gedrag (p. 101)

✓ Weten 'wat te doen bij signalen' volgens stappenplan

Deskundig omgaan met signalen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door medewerkers en vrijwilligers kun je leren. Dat moet iedereen kunnen, volgens stappenplan. Bij voorkeur dat van de organisatie. Is dat er (nog) niet, dan zijn de 6 stappen voor interventie (zie deel 2 van de Leidraad) behulpzaam.

Acties

- ✓ Leren over wat te doen bij signalen (p. 107, 117, 219)
- ✓ Leren aan de manager en coach hoe actie te ondernemen bij signalen (en zie pagina 'Manager en coach' van deze Wijzer)

✓ Verbinding maken met bestaande trainingen en opleiding

Het is niet altijd nodig iets nieuws te ontwikkelen. Het onderwerp kan ook 'ingeplugd' worden in bestaande scholing, training, coaching of eLearning, zoals voor de Meldcode.

Acties

- ✓ Weten aan welke bestaande trainingen en scholing het onderwerp 'bewustwording, preventie en interventie t.a.v. grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door medewerkers' te koppelen is, zoals de Meldcode (p. 37, 40)

OVER DE WIE-DOET-WAT-WIJZER

Doel van de Wijzer

De Wijzer geeft toegang tot de informatie die in de Leidraad Veilige zorgrelatie staat. Een veilige zorgrelatie gaat over het voorkómen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door een professional of vrijwilliger jegens een client én wat te doen als het toch vóórkomt.

De Wie-doet-wat-Wijzer verheldert welke functionarissen welke 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 de Leidraad, om daar meer over te weten voor het maken van beleid en afspraken in de zorgorganisatie.

De Leidraad Veilige zorgrelatie

De Leidraad Veilige zorgrelatie biedt handvatten voor beleid om te werken aan bewustwording, preventie en interventie voor een veilige zorgrelatie. De Leidraad is o.a. te vinden op de website www.veiligezorgrelatie.nl

De Leidraad is op deze site beschikbaar in drie versies:

- ✓ Een A4 met een kort en krachtig overzicht van de aanbevelingen
- ✓ Een *compacte versie* voor besluitvorming in de organisatie, daarin staat wat erbij komt kijken als de organisatie met de Leidraad aan de slag wil gaan
- ✓ Een *uitgewerkte versie* van de Leidraad met toelichting op de aanbevelingen en tips, een versie voor wie echt aan de slag gaat met het maken van beleid en afspraken in de organisatie.

Waarom deze Wie-doet-wat-Wijzer

De uitgewerkte versie van de Leidraad omvat veel waardevolle en relevante informatie, en is daarmee een omvangrijk document. Deze Wijzer is gemaakt om de informatie uit die Leidraad (nog) beter te kunnen vinden en benutten. Uit een test met de Wijzer is gebleken dat deze inderdaad een nieuwe en bruikbare ingang biedt tot de informatie die in de uitgewerkte Leidraad staat.

Relatie met de Meldcode huiselijk geweld

De Leidraad Veilige zorgrelatie sluit aan bij de Meldcode huiselijk geweld. De Meldcode gaat over grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door *naasten* jegens een cliënt. De verantwoordelijkheid van de organisatie is bij grensoverschrijdend gedrag van een *professional of vrijwilliger* van de organisatie meeromvattend dan bij de Meldcode. De pleger bij een Veilige zorgrelatie is immers iemand uit de kring van de zorgorganisatie voor wie de zorgorganisatie een bepaalde verantwoordelijkheid heeft. Ook de rol van de professional is anders, omdat het om collega's gaat.

Verantwoordelijken voor de Wie-doet-wat-Wijzer

- ✓ De Wijzer is gemaakt in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- ✓ De makers zijn Antoinette Bolscher, Antoinette Bolscher Consultancy en Marie-Josée Smits, ZorgEssentie.
- ✓ Bewerking, vormgeving en realisatie door Pim Verheyke, Structify.

Aanbevelingen voor beleid, op één A4

Bewustwording

Bewust zijn van de effecten van machtsongelijkheid

Bewust zijn dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling voorkomt

Bewust zijn dat iedere cliënt recht heeft op een veilige zorgrelatie

Preventie

Inzicht krijgen in risicofactoren in de organisatie(-eenheid)

Cliënten weerbaar maken in de zorgrelatie

Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt

Bevorderen van professionaliteit en deskundigheid

Zorgen voor een zorgvuldig personeelsbeleid en vrijwilligersbeleid

Creëren van een veilig klimaat voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes

Zorgen voor een lerende organisatie

Interventie

Stap 1

Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Herkennen van signalen

Direct aanspreken van de pleger (indien mogelijk)

Stap 2

Bespreken en melden in de organisatie

Bespreken met een van de aangewezen functionarissen

Intern melden

Stap 3

Bespreken met de cliënt

De cliënt ondersteunen met een vertrouwenspersoon

Bespreken met en betrekken van de cliënt/vertegenwoordiger

Stap 4

Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek

Ondersteuning bieden voor de (vermoedelijke) pleger

De situatie bespreken met de (vermoedelijke) pleger

Uitvoeren van nader onderzoek (zo nodig)

Beoordelen van het gedrag

Stap 5

Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stoppen van grensoverschrijdend gedrag

Extern melden bij de Inspectie (zo nodig)

Melden of aangifte doen bij de politie (zo nodig)

Treffen van sancties en maatregelen

Stap 6

Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Organiseren van opvang en nazorg voor de cliënt en familie

Organiseren van opvang en nazorg in de organisatie(-eenheid)

Organiseren van opvang en nazorg voor de pleger

Organiseren van opvang en nazorg voor de onterecht verdachte

Evalueren en leren van de situatie

Zorgvuldig communiceren over de situatie (in- en extern)

Leidraad

Veilige zorgrelatie

Handvatten voor ontwikkelen van beleid
ten behoeve van bewustwording, preventie en interventie
bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
in de professionele zorgrelatie

Uitgewerkte versie

Vastgesteld juli 2014, geactualiseerd april 2016 en juli 2019



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

Colofon



Hoe werkt deze PDF



Opzet van de Leidraad



De Leidraad is tot stand gekomen in samenwerking met de leden van de klankbordgroep.

Zij bevelen de Leidraad aan hun leden aan.



Colofon

Leidraad Veilige zorgrelatie

Dit is de *uitgewerkte* versie van de Leidraad. Deze is om afspraken te maken in de organisatie om grensoverschrijdend gedrag of mishandeling van de medewerker of vrijwilliger/maatje jegens de cliënt te voorkomen en er goed mee om te gaan mocht zich dit onverhoopt toch voordoen.

De kern van deze uitgewerkte Leidraad zijn de aanbevelingen. Die staan ook op een 'A4' versie voor de aanbevelingen in één oogopslag én in de compacte versie die is bedoeld voor besluitvorming of de organisatie met de aanbevelingen aan de slag wil. Deze drie versies van de Leidraad zijn te downloaden via de website www.veiligezorgrelatie.nl en via de sites van de leden van de klankbordgroep.

Aan deze PDF van de Leidraad is bij de actualisatie in 2019 de 'Wie-doet-wat-Wijzer' toegevoegd. Deze Wijzer geeft toegang tot de informatie in de Leidraad vanuit de rollen en verantwoordelijkheden die verschillende functionarissen hebben om te werken aan een veilige zorgrelatie.

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.

De Leidraad is geactualiseerd in 2016 (met name zijn wijzigingen doorgevoerd naar aanleiding van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, het melden bij de IGJ, ontslag van disfunctionerende professionals, de rol van de politie in de fase van bewustwording en preventie). De actualisatie in 2019 betreft met name de toevoeging van de 'Wie-doet-wat-Wijzer', en ontwikkelingen in wet- en regelgeving (Meldcode, Waarschuwingsregister, richtlijn IGJ over geweld in de zorgrelatie).

Contact, reactie of meer informatie bij de ontwerpers van de Leidraad

Antoinette Bolscher, Antoinette Bolscher Consultancy, post@antoinettebolscher.nl; 06 226 95 836
Marie-Josée Smits, ZorgEssentie, smits@zorgessentie.nl; 06 174 01 027

Uitvoering

Deze klikbare PDF is gemaakt met Microsoft Word en Adobe Acrobat Pro.
Bewerking, vormgeving en realisatie: Pim Verheyke, [Structify](http://Structify.nl).

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Hoe werkt deze PDF

Download de PDF voor optimaal gebruik

Deze klikbare PDF is in te zien en te downloaden van www.veiligezorgrelatie.nl. Sla de PDF op en open het document in een programma als Acrobat Reader. Dan werkt de navigatie het best.

Lezen op het beeldscherm

Een omvangrijk document als deze Leidraad is niet bedoeld om te printen. Het is een naslagwerk waarbij het handig is dat je steeds snel naar relevante delen toe kan springen. Dat werkt uitstekend op een beeldscherm, maar bij een print gaat dit verloren. Dat neemt niet weg dat het mogelijk is pagina's uit deze PDF te printen.

Het hoofdmenu links in beeld en het submenu boven in beeld helpen u overzicht te houden en snel naar relevante onderdelen te springen. Zie voor enkele tips het onderdeel '[Navigeren door de PDF](#)'.

Zodra u de PDF vanaf uw harddisk opent zal Acrobat Reader u vragen of u wilt openen in de modus 'Volledig scherm'. U krijgt dan alleen de Leidraad in beeld, zonder alle menu's van Acrobat Reader. Zo heeft u minimale afleiding en maximale leesruimte. Met de toetscombinatie **CTRL** **L** schakelt u op en neer tussen een weergave met of zonder menu's.

Tekst kopiëren

U bent vrij tekst uit de PDF te kopiëren voor eigen gebruik. Indien uw cursor weergegeven wordt in de vorm van een handje kunt u geen tekst markeren om te kopiëren. Toets in dat geval een- of tweemaal op de knop Escape tot uw cursor wijzigt in een invoegstreepje **I**.

Op de volgende pagina's:

- Tips voor het navigeren door de PDF
- Ingangen naar de informatie in dit document
- Opzet en vorm van dit document

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

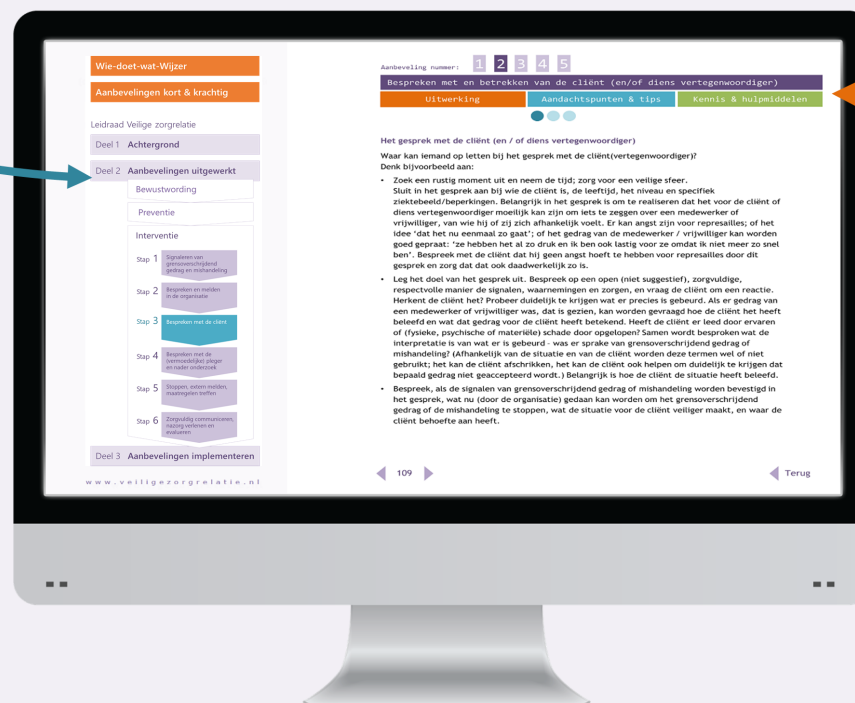
Tips voor het navigeren door de PDF

De uitgewerkte versie van de Leidraad die u ziet is een 'klikbare' PDF met navigatie-functionaliteit. De vormgeving is gericht op raadplegen via het beeldscherm: een modulaire opzet, een liggend formaat, hyperlinks en veel klikbare navigatie elementen.

Deze versie van de leidraad is geoptimaliseerd om te gebruiken met een beeldscherm

Spring direct naar een hoofd onderdeel binnen de leidraad

Spring direct naar een onderdeel bij een aanbeveling



Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Links naar meer informatie

In de Leidraad zijn teksten aangevuld met hyperlinks naar verwante informatie. Hierbij maken we visueel onderscheid tussen links naar andere delen van het document (interne verwijzing) en links naar documenten op het web (externe verwijzing).

Voorbeeld interne verwijzing

Voor een overzicht van ieders verantwoordelijkheid zie:

Deel 1 – Achtergrond

H5 - Wie is waarvoor verantwoordelijk?



Voorbeeld externe verwijzing

↳ Zie de Meldcode:





www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/inhoud/meldcode

De hyperlinks zijn altijd volledig en letterlijk weergegeven, zodat wanneer u alleen over een print beschikt u toch de informatie kunt vinden. Doordat websites geüpdatet worden kan het gebeuren dat een link niet meer werkt. U kunt in dat geval zoeken op de website of de informatie opvragen bij de betreffende organisatie.

Terug naar de vorige positie

Indien u door middel van een hyperlink naar een ander deel van het document springt, kunt u weer terug naar waar u vandaan kwam door rechtsonder op de 'Terug' knop te klikken.

NB: Let er op dat wanneer u de PDF bekijkt binnen een browser, u niet de 'terug' knop van de browser gebruikt, want dan stuurt de browser u terug naar de laatste plek waar u was voordat u de PDF opende (dus weer naar de website van waaruit u de PDF heeft geopend).

De toetscombinatie **ALT**  brengt u ook terug naar uw vorige positie. En andersom, de toetscombinatie **ALT**  brengt u weer vooruit. Dus door **ALT** ingedrukt te houden en op  en  te klikken, kunt u de route die u tot dan toe gevolgd heeft opnieuw doorlopen.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Ingangen naar de informatie in de Leidraad

Wie-doet-wat-Wijzer

Dit document start met de Wie-doet-wat-Wijzer. Deze Wijzer biedt een ingang naar de informatie die in deze Leidraad staat. De Wijzer verheldert daartoe welke functionarissen een rol hebben om te werken aan een veilige zorgrelatie en vat de acties per functionaris samen. Vanuit die acties kunt u doorklikken naar relevante informatie in deze Leidraad.

De aanbevelingen kort en krachtig op één A4

Het A4 geeft een overzicht van alle aanbevelingen die in de Leidraad staan. Deze aanbevelingen zijn in deze Leidraad uitgewerkt. Ze zijn voorzien van nadere toelichting en tips.

Menu

Het menu hier links in beeld biedt de mogelijkheid gericht naar informatie te navigeren.

Zoeken

Met de toetscombinatie **CTRL F** verschijnt een zoekvenster waarmee u gericht op bepaalde termen kunt zoeken.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Opzet en vorm van de Leidraad

De Leidraad bestaat uit drie delen. We geven kort aan waar die over gaan.

Deel 1: Achtergrond

Deel 1 start met voorbeelden en dilemma's die in de praktijk voorkomen en omschrijft de belangrijkste begrippen. Ook geeft dit deel achtergrondinformatie zoals over de status van de Leidraad en redenen waarom deze is ontwikkeld, de waarde van de Leidraad voor verschillende betrokkenen en hun verantwoordelijkheden, en keuzes die gemaakt zijn bij het ontwikkelen van de Leidraad.

Deel 2: Aanbevelingen uitgewerkt

Deel 2 bevat de aanbevelingen (de eigenlijke Leidraad), ten aanzien van:

- Bewustwording
- Preventie
- Interventie.

Bewustwording en preventie zijn op zichzelf belangrijk om grensoverschrijdend gedrag en mishandeling te voorkomen, maar dit zijn ook voorwaarden om goed te kunnen interveniëren.

De Leidraad is als volgt opgebouwd:

- Aanbevelingen: Wat is in ieder geval van belang voor bewustwording, preventie en interventie van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de professionele zorgrelatie? Deze aanbevelingen vormen de kern van de Leidraad en zijn ook in de compacte versie overzichtelijk opgenomen.
- Uitwerking van de aanbevelingen: Wat is relevant bij het opvolgen van de Leidraad in de organisatie(-eenheid)?
- Aandachtspunten en tips bij de aanbevelingen: Omvat aanvullende informatie en ideeën voor de verdere vertaling naar de praktijk.
- Kennis en hulpmiddelen: Omvat links naar relevante kennis en hulpmiddelen van diverse websites.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

- Verschil met de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling: Dit wordt alleen aangegeven bij de fase Interventie; met de stappen in de interventiefase sluiten we zoveel mogelijk aan bij de stappen van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (voor de bruikbaarheid in de praktijk), en geven we aan wat anders is in deze Leidraad. Relevant onderscheid is dat de Leidraad is bedoeld voor (preventie van en interventie bij) mishandeling door *medewerkers en vrijwilligers/maatjes* van zorgorganisaties in hun zorgrelatie met de cliënt. Bij de Meldcode gaat het om mishandeling gepleegd door *iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer*, bijvoorbeeld mantelzorgers, familie, huisvrienden.

Deel 3: Aanbevelingen implementeren

Deel 3 bevat aanbevelingen voor het maken van een Plan van aanpak om met de aanbevelingen uit deze Leidraad aan de slag te gaan. Daarbij gaat het om het maken, implementeren en borgen van afspraken / beleid voor *bewustwording, preventie en interventie* bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door medewerkers / vrijwilligers in de zorgrelatie.

In het Plan van aanpak wordt vastgelegd hoe wordt gewerkt aan bewustwording en preventie; en wie voor de fase van interventie het Stappenplan uitwerkt. Het Stappenplan met bijbehorende afspraken is bedoeld om te regelen dat iedereen in de organisatie weet wat te doen bij een vermoeden of signalen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie jegens de cliënt. De afspraken zijn een concrete uitwerking van de stappen in de interventie-fase (stap 1 tot en met 6). Wie doet wat? Wat doe je bij elke stap? Hoe doe je dat zorgvuldig?

Deel 1 **Achtergrond**

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Deel 1

Achtergrond

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

1 Voorbeelden en dilemma's

We noemen hier een aantal voorbeelden en dilemma's die we in de literatuur gevonden hebben en die uit de pilots naar voren zijn gekomen. Bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling wordt in de praktijk allereerst vaak gedacht aan de 'grote, duidelijke zaken': diefstal, slaan van een cliënt, afpersing. 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 het dagelijkse werk. Het gaat dan 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?

De voorbeelden zijn ingedeeld naar vijf verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag / mishandeling; sommige voorbeelden hebben aspecten van verschillende vormen in zich (bijvoorbeeld fysieke én psychische mishandeling). Bepaalde voorbeelden kunnen ook strafbaar gedrag zijn.

Voorbeelden en dilemma's met betrekking tot

Mogelijke verwaarlozing, onthouden van zorg

- Een cliënt in een kleinschalige woonvorm voor mensen die intensieve somatische zorg nodig en die in een rolstoel zit, vertellen dat ze zelf maar naar de wc moet rollen. Als ze eindelijk voor de deur staat is er niemand die haar komt helpen. Moet ze weer wachten totdat er iemand langskomt die ze om hulp kan vragen.
- Niet reageren op een bel, "omdat mevrouw *altijd* belt".
- Een mevrouw met dementie (structureel) negeren die om aandacht vraagt.
- Een cliënt wegsturen die steeds met dezelfde vraag komt; cliënt loopt de hele dag door de gangen en vraagt iedereen of hij of zij ook een sigaret voor hem heeft. Ook komt hij geregeld op andere huiskamers binnenlopen met deze vraag. Hij wordt als lastig ervaren; vaak wordt hij direct weer weggestuurd, zowel door medewerkers als vrijwilligers.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

- Boos worden op een cliënt die steeds hetzelfde vraagt, of hem negeren: een cliënt die altijd op de gang staat en iedereen aanklampt voor hulp en tegen wie je op een gegeven moment boos uitvalt of die je gaat negeren, omdat je die dag al vaak langs hem bent gelopen en hij iedere keer aan jou vraagt of hij met je mee naar huis kan.
- Een bewoner die 10 minuten nadat hij naar het toilet geweest is, bij je komt en zegt dat hij weer moet plassen en waar je dan tegen zegt dat hij of zij net geweest is, dus nu niet weer hoeft.
- Iemand lang op het toilet laten zitten en laten wachten op hulp.
- Afspraken die je als team maakt (ook vrijwilligers/maatjes) over de benadering van een cliënt, die niet worden nagekomen door één of een deel van de teamleden. Bijvoorbeeld je spreekt af dat je allemaal hetzelfde zegt tegen de cliënt die met een bepaalde vraag komt. Maar andere collega's (ook vrijwilligers/maatjes) doen dit uiteindelijk toch niet.
- Een cliënt met een verstandelijke beperking niet of nauwelijks helpen met eten terwijl deze dat zelf niet kan.

Voorbeelden en dilemma's met betrekking tot

Mogelijke psychische mishandeling / grensoverschrijdend gedrag, schenden van rechten

- Bewoners van een afdeling voor dementerende ouderen speciaal een moeilijk te eten toetje geven, zodat er gelachen kan worden als er geknoeid wordt.
- Een cliënt in een kleinschalige woonvorm voor mensen die intensieve somatische zorg nodig hebben, lang laten wachten op de vraag of ze naar het toilet geholpen kan worden of niet op de vraag reageren.
- Een meneer met dementie die verward is en de weg vraagt, expres steeds de verkeerde kant op sturen.
- Een negatief gekleurde bijnaam gebruiken voor een cliënt met een psychiatrische aandoening.
- Een cliënt met psychiatrische problemen (te) stevig vastpakken. Cliënt zegt achteraf – wanneer de situatie besproken wordt – dat hij er blauwe plekken aan over heeft gehouden en echt niet snapt waarom medewerkers hem zo stevig vast hebben gepakt.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

- Een cliënt met verstandelijke beperkingen hard toespreken zodat deze schrikt, terugdeinst, bang is. Dat kan een vrijwilliger, maar ook beroepskracht zijn.
- Een mevrouw met dementie bestraffen door de schuifdeur naar de tuin op slot te doen, zodat deze er niet meer in kan. Zij reageerde niet op de herhaalde vraag om naar binnen te komen om te eten. Zij was te druk bezig met de tuinmeubels opruimen.
- Een cliënt met een verstandelijke beperking altijd heel kortaf naar de kamer sturen. Is dit opvolgen van een omgangadvies of toch grensoverschrijdend gedrag / afsnauwen?
- Een meneer met dementie voortdurend als een klein kind bestraffend toespreken als deze niet blijft zitten bij de maaltijd. Is dat opvolgen van een omgangsadvies of grensoverschrijdend gedrag?
- Huisregels op een afdeling voor cliënten met chronisch psychiatrische problemen wel heel stringent opvolgen.
- Voortdurend 'grapjes' maken over het gewicht van een cliënt met een verstandelijke beperking; of over de 'tics' van een cliënt met psychiatrische problematiek.
- Een medewerker van een afdeling voor cliënten met psychiatrische aandoeningen die door zijn houding en toon/taal heel intimiderend overkomt op cliënten maar dat zelf niet in de gaten heeft.
- Tegen een cliënt met dementie, die tegenstribbelt bij het wassen, roepen dat hij geen ontbijt krijgt als hij zich niet rustig houdt.
- Een lichtdementerende meneer die thuis woont, met meer of minder 'zachte hand' dwingen om 1x per week onder de douche te gaan.
- Een cliënt met een verstandelijke beperking dreigen dat hij vandaag niet naar buiten mag als hij niet rustig aan tafel blijft zitten.
- Een cliënt met psychiatrische problematiek dreigen dat hij dit weekend niet naar de stad mag als hij niet nú zijn kamer opruimt.
- Een cliënt in een rolstoel expres zo neerzetten dat deze net niet naar de TV kan kijken.
- Een cliënt met autistische stoornis wordt angstig en begint erg te schreeuwen; cliënt wordt buiten in de tuin gezet, maar schreeuwt dan nog harder.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Voorbeelden en dilemma's met betrekking tot

Mogelijke fysieke mishandeling / grensoverschrijdend gedrag

- Een cliënt op een afdeling voor cliënten met psychiatrische problematiek een natte doek over het hoofd leggen, omdat deze daardoor minder agressief is tijdens de verzorging en niet meer kan spugen.
- Een cliënt met een verstandelijke beperking knippen tijdens de dagelijkse verzorging, omdat hij niet stil wil blijven staan.
- Een cliënt met psychiatrische problemen die duidelijk maakt dat ze de aanraking van een medewerker (of maatje) niet prettig vindt.
- Hoe blijf je professioneel en ga je geen klappen geven, als een bewoner je het bloed onder de nagels vandaan haalt, omdat hij goed kan manipuleren of omdat hij of zij jou op een niet prettige manier aanspreekt?
- Een medewerker hoteldienst die harde geluiden uit de badkamer hoort komen en die denkt "hier valt geen flesje shampoo" en die dat vertelt aan de leidinggevende.
- Een licht dementerende mevrouw die woonde in een kleinschalige woonvoorziening, is overleden nadat deze meerdere keren achter elkaar is gevallen. Familie noemde dat mishandeling omdat dit niet was voorkomen door de verzorgenden.
- Een mevrouw van 92 die nog thuis woont moet van haar dochter iedere dag op de hometrainer voor haar conditie. Mevrouw zelf vindt dat verschrikkelijk maar doet het voor haar dochter. Medewerkers van de thuiszorg stimuleren haar om op de fiets te gaan. Maar een van hen denkt "het lijkt wel mishandeling".
- Cliënt met psychiatrische problematiek die opstandig en moeilijk te hanteren gedrag vertoont krijgt gedwongen medicatie omdat het wordt gelabeld als voortkomend uit haar ziektebeeld.
- Uitingen van pijn en ongemak van een cliënt met dementie tijdens het wassen negeren.
- Een mevrouw die intensieve somatische zorg nodig heeft, bloot op bed laten liggen terwijl de verzorgende 'even' een collega gaat helpen.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

- Een cliënt die medewerkers en vrijwilligers slaat, schopt of krabt, tijdens verzorging of hulp bij eten en drinken, en die door een medewerker dan even heel stevig wordt vastgepakt om te voorkomen dat die een klap krijgt.

Voorbeelden en dilemma's met betrekking tot

Mogelijk seksueel misbruik / grensoverschrijdend gedrag

- Een vrijwilliger die het ontblote bovenlijf van een cliënt van een afdeling voor dementerende ouderen betast. Mevrouw zelf heeft er geen bezwaar tegen.
- Een begeleider/maatje die de cliënt thuis bezoekt, weet van diens seksuele problemen en aanbiedt haar/hem te leren genieten van seks.
- Een begeleider die de cliënt thuis bezoekt, weet van diens seksuele behoeften en aanbiedt daarin te voorzien.
- Een medewerker die altijd een bepaalde cliënt naar bed begeleidt en dan wel erg lang wegblijft. De tweede medewerker in de avonddienst heeft een 'niet-pluis gevoel'.

Voorbeelden en dilemma's met betrekking tot

Mogelijke financiële uitbuiting en materiële mishandeling / grensoverschrijdend gedrag

- Sieraden aannemen van een mevrouw met dementie die thuis woont.
- Geld achterhouden (verduisteren) na het boodschappen doen voor een cliënt met licht verstandelijke beperkingen.
- Medewerker/vrijwilliger/maatje vertelt de cliënt dat de kinderen zo graag gaan sporten, maar de partner is werkeloos waardoor daar geen geld voor is. Medewerker/vrijwilliger/maatje is dus heel blij en dankbaar voor die vijf euro, die de cliënt iedere week geeft.
- De thuiszorgmedewerker hoort van de cliënt dat ze moeite heeft om de administratie op orde te houden. De medewerker is begaan met de cliënt, ook omdat die eenzaam is en nauwelijks contacten heeft. Ze biedt aan om dat in haar vrije tijd voor de cliënt te doen.

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

2 De betekenis van de belangrijkste begrippen

2.1 De veilige zorgrelatie en macht in afhankelijkheidsrelaties

Goede zorg komt tot stand in de relatie tussen de cliënt en medewerker. Vrijwilligers/maatjes kunnen in contact met de cliënt een belangrijke bijdrage leveren aan goede zorg. Veiligheid is de kern van de relatie tussen cliënt en medewerker of vrijwilliger/maatje. Daar hoort grensoverschrijdend gedrag en mishandeling zeker niet bij. Het gaat daarmee vooral om de vraag wat we *wel kunnen doen* om voor cliënten een veilige zorgrelatie te creëren en niet alleen om welk handelen we moeten *nalaten*, te weten grensoverschrijdend gedrag en mishandeling. Wat we vooral *wél* kunnen doen is werken aan bewustwording en preventie om dit gedrag bij medewerkers en vrijwilligers/maatjes te voorkómen en concrete afspraken te maken over 'hoe adequaat en zorgvuldig te handelen' wanneer zich dergelijke situaties onverhoopt voordoen. Dat laat onverlet dat de meeste medewerkers en vrijwilligers/maatjes met grote betrokkenheid en deskundigheid zorgen voor een veilige zorgrelatie.

Kern van bewustwording en preventie is te weten en erkennen dat in een zorgrelatie er altijd sprake is van machtsongelijkheid. Die machtsongelijkheid kan ertoe leiden dat enerzijds de cliënt zich afhankelijk voelt en niets durft te zeggen als de medewerker over grenzen heen gaat. En anderzijds dat de medewerker, onbewust of bewust, misbruik maakt van haar of zijn macht jegens de cliënt. Die machtsongelijkheid ligt daarmee aan de basis van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling én is tevens de reden waarom het zo moeilijk is dit te zien en te doorbreken. De bewustwording en het gesprek over het machtsverschil in de relatie, en hoe hiermee zó om te gaan dat ieder in haar of zijn waarde blijft (zowel de cliënt als de medewerker en vrijwilligers/maatjes), is een belangrijke voorwaarde voor het realiseren van een veilige zorgrelatie.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

De machtsverhouding kan ook omgekeerd liggen, in die zin dat medewerkers of vrijwilligers/maatjes zich afhankelijk kunnen voelen van cliënten en/of hun familie. Medewerkers en vrijwilligers kunnen zich bijvoorbeeld machteloos voelen om goede zorg, begeleiding en behandeling te bieden, omdat ze cliënten niet kunnen bereiken of bang zijn voor cliënten als deze agressief en sterk zijn. Onbewust of bewust kunnen ook cliënten dan een bepaalde machtspositie hebben. Als de machteloosheid van de medewerker leidt tot grensoverschrijdend gedrag of mishandeling, valt dat gedrag onder deze Leidraad. De situatie van agressie van cliënten jegens medewerkers valt niet onder deze Leidraad.

Voor informatie over een van de volgende onderwerpen:

- Het belang van aandacht voor machtsongelijkheid
- Veilige zorgrelatie in relatie tot veilig werken (agressiebeleid)
- Veilige zorgrelatie in relatie tot dwang en drang / vrijheidsbeperking
- Veilige zorgrelatie in relatie tot het spanningsveld van afstand en nabijheid, zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 1 – Bewustwording

Uitwerking aanbeveling 1 – Bewust zijn van de effecten van machtsongelijkheid

2.2 Grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie

2.2.1 Grensoverschrijdend gedrag en mishandeling: een glijdende schaal

We gebruiken de termen 'grensoverschrijdend gedrag' en 'mishandeling' naast elkaar in deze Leidraad, 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. Maar soms is het minder helder, zoals in situaties waarin het gaat om verwaarlozing, kleineren, seksueel getinte grappen, of een cliënt met autistische problematiek te nabij komen.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

2.2.2 Definitie van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Er zijn verschillende definities van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in omloop. In deze Leidraad wordt aangesloten bij de definitie uit het Actieplan 'Ouderen in veilige handen' (Ministerie van VWS), omdat deze Leidraad in dat kader is ontwikkeld. Dat laat onverlet dat deze definitie ook van toepassing is in de langdurige zorg in het algemeen, dus naast de ouderenzorg ook de gehandicaptenzorg en de chronische psychiatrie. Deze definitie is voor dat doel toegespitst op deze bredere doelgroep. Deze Leidraad is immers niet alleen gericht op een veilige zorgrelatie voor ouderen, maar voor alle cliënten in de langdurige zorg. Bovendien gaat het om grensoverschrijdend gedrag in de professionele zorgrelatie (beroepskrachten, vrijwilligers/maatjes) en niet in de persoonlijke zorgrelatie (familie, vrienden).

Grensoverschrijdend gedrag / mishandeling wordt in deze 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.

↳ Zie voor de definitie van mishandeling het Actieplan 'ouderen in veilige handen': www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2012/04/02/factsheet-actieplan-ouderen-in-veilige-handen.html

Er worden vijf vormen van grensoverschrijdend gedrag / mishandeling onderscheiden:

- verwaarlozing en onthouden van zorg
- psychisch, waaronder schending van rechten
- fysiek
- seksueel
- financieel en/of materieel.

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Concreet gaat het bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling om situaties waarin:

- Sprake is van (zorg)afhankelijkheid.
- Leed of schade wordt veroorzaakt door handelen van een zorgverlener (beroepskracht) of vrijwilliger/maatje. Dat kan een eenmalige handeling zijn of een situatie die zich herhaaldelijk voordoet.
- Niet gehandeld wordt, handelen wordt nagelaten. Ook dat kan leiden tot lichamelijke schade / leed of psychische schade / leed (verwaarlozing door het ontzeggen van zorg en aandacht).
- Financiële / materiële schade (bijvoorbeeld financiële uitbuiting, geld stelen, spullen opzettelijk kapot maken of ontvreemden) wordt toegebracht. Dat kan tevens leiden tot psychisch leed (bijvoorbeeld schaden van vertrouwen).
- De zorgverlener (beroepskracht) of vrijwilliger/maatje opzettelijk en doelbewust handelt of onbewust / per ongeluk.
- Gedrag strafbaar kan zijn en niet strafbaar (volgens de wet).

2.2.3 Geweld in de zorgrelatie versus mishandeling

'Geweld in de zorgrelatie' en 'mishandeling in de zorgrelatie' betekenen hetzelfde. Het zijn synoniemen. In deze Leidraad gebruiken we de term 'mishandeling', omdat deze term beter blijkt aan te sluiten bij het spraakgebruik in de praktijk. De term 'geweld in de zorgrelatie', die wordt gehanteerd in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is (nog) niet ingeburgerd.

↳ Zie voor de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg:
www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

2.2.4 Risico's van de ouder wordende mens in het bijzonder

Hoewel zorgverleners in het algemeen met grote deskundigheid en betrokkenheid voor cliënten zorgen, lopen toch alle cliënten in de langdurige zorg het risico geconfronteerd te worden met grensoverschrijdend gedrag of mishandeling, door machtsongelijkheid in de zorgrelatie. Voor ouderen – in alle sectoren in de langdurige zorg – geldt dat naarmate cliënten ouder worden, zij vaak meer zorg nodig hebben en daarmee de kans wordt vergroot om grensoverschrijdend gedrag of mishandeling mee te maken. Dat geldt dus niet alleen voor ouderen thuis, in verpleeg- en verzorgingshuizen, maar ook voor ouderen in de gehandicaptenzorg of ouderen die langdurige hulp nodig hebben door psychiatrische problematiek.

2.2.5 Wanneer is nu sprake van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling?

Of een bepaalde situatie binnen de definitie van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling valt, evenals de vraag of sprake is van grensoverschrijdend gedrag enerzijds of mishandeling anderzijds, is op voorhand niet te zeggen. Dat hangt af van het antwoord op elk van de volgende vragen:

- Ervaart een cliënt of diens familie bepaald gedrag als grensoverschrijdend of mishandeling? Wat de ene cliënt als grensoverschrijdend ervaart, kan een andere cliënt immers als neutraal of zelfs prettig ervaren (een arm om de schouder). Daarbij kunnen ook cultureel gekleurde waarden en normen een rol spelen.
- Worden (beroeps)normen of de gedragscode van de organisatie overschreden? Ook al ervaart een cliënt bepaald gedrag niet als grensoverschrijdend, dan nog kan dit als zodanig gekwalificeerd worden op basis van beroepsnormen en/of de gedragscode van de organisatie.
- Worden wettelijke normen overschreden en is er sprake van strafbaar gedrag? Bijvoorbeeld diefstal, misbruik (zie paragraaf 3.2.6).

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

2.2.6 Strafbaar gedrag?

Grensoverschrijdend gedrag kan strafbaar zijn. Het is niet altijd op voorhand duidelijk of bepaald gedrag strafbaar is of niet. Er is een dunne scheidslijn tussen wel en niet strafbaar gedrag. Een cliënt zorg onthouden, kan strafbaar zijn als dat leidt tot een hulpeloze toestand. Iemand pijn bezorgen, bijvoorbeeld door te hard beetpakken, kan strafbaar zijn als mishandeling. Iemand dwingen tot iets, kan strafbaar zijn als dwang. Maar wanneer is het gedrag nu zodanig, dat het strafbaar is? Wanneer kan en moet het strafrecht worden ingezet? Gedrag moet niet onnodig worden gecriminaliseerd, maar als er sprake is van strafbaar gedrag, moet dat wél als zodanig worden herkend en aangepakt. Daarom is het van belang om tijdig te overleggen met de politie en om af te stemmen hoe te handelen bij mogelijk strafbaar gedrag. Zo kan worden voorkomen dat een politie-onderzoek wordt doorkruist en een eventueel strafrechtelijk optreden niet meer mogelijk is daardoor.

2.3 Sociale veiligheid

In het kader van het onderwerp 'grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie' wordt ook gesproken over 'sociale veiligheid'. Dan gaat het om de vraag: Welk menselijk handelen wordt ervaren als (on)veilig? Daarbij wordt vaak een onderscheid gemaakt tussen objectieve sociale onveiligheid (daadwerkelijk slachtofferschap als gevolg van handelingen van anderen), en subjectieve sociale onveiligheid (zorgen over of angst voor slachtofferschap). Kwesties van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling worden veelal besproken onder de noemer van sociale veiligheid.

↳ Zie voor sociale veiligheid in de gehandicaptenzorg de Toolkit Werken aan sociale veiligheid, Preventie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking: www.movisie.nl/publicaties/toolkit-werken-aan-sociale-veiligheid

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

2.4 Ontspoorde zorg

2.4.1 Ontspoorde mantelzorg

De term 'ontspoorde zorg' wordt met name gebruikt in de context van mantelzorg. Hierbij is bedoeld dat niet opzettelijk en niet bewust de zorg 'ontspoorde'. Dat kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van (over)belasting bij mantelzorgers. Mantelzorgers bieden vaak met grote toewijding en betrokkenheid zorg aan hun dierbare. Maar deze zorg kan soms ook te veel, te zwaar of te moeilijk worden, waardoor ze overbelast raken. Goed bedoelde zorg kan ontsporen en soms zelfs leiden tot mishandeling. Deze Leidraad heeft *geen* betrekking op ontspoorde mantelzorg. In die situatie geldt de Meldcode huiselijk geweld. Daarnaast kan er bij strafbare feiten reden zijn om melding/aangifte te doen bij de politie.

2.4.2 Ontspoorde zorg in de professionele zorgrelatie

Niet alleen mantelzorgers, maar ook beroepskrachten of vrijwilligers/maatjes kunnen onbewust en niet opzettelijk 'ontsporen' in hun zorgverlening. Bijvoorbeeld doordat ze overbelast raken, waardoor ze niet meer de zorg geven die ze zouden willen en moeten geven. Of als de zorg te complex wordt, waardoor onnodig dwangmaatregelen toegepast kunnen worden. Het is de verantwoordelijkheid van beroepskrachten en vrijwilligers/maatjes om tijdig aan de bel te trekken als ze overbelast raken, ze zich machteloos voelen of wanneer de ruimte ontbreekt om het goede te doen. Of daarvoor ruimte is en of ze bij machte zijn om hun situatie te veranderen is deels afhankelijk van hun eigen professionaliteit en deskundigheid, maar ook van de organisatie waarin ze werkzaam zijn. Ook is er een verantwoordelijkheid voor collega's onderling om zorg te hebben voor elkaar en te zien wanneer het iemand even teveel wordt.

Deze ontspoorde zorg in de professionele zorgrelatie valt onder de term grensoverschrijdend gedrag en daarmee wel onder het bereik van deze Leidraad.

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

2.5 Calamiteit, seksueel misbruik en geweld in de zorgrelatie

In de (inmiddels ingetrokken) Kwaliteitswet zorginstellingen werd gesproken over 'calamiteit' en over 'seksueel misbruik'. In de nieuwe Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) worden de begrippen 'calamiteit' en 'geweld in de zorgrelatie' gehanteerd. Seksueel misbruik valt onder het begrip 'geweld in de zorgrelatie'. Zowel een calamiteit als geweld in de zorgrelatie moet worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (artikel 11 Wkkgz).

Onder een calamiteit wordt in de Wkkgz verstaan: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt van de instelling heeft geleid.

Onder geweld in de zorgrelatie wordt in de Wkkgz verstaan: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft.

Bij calamiteiten en geweld in de zorgrelatie gaat het dus om ernstige vormen van grensoverschrijdend gedrag (mishandeling). Beide vormen moeten worden gemeld aan de Inspectie (verplichte melding).

De calamiteit of het geweld in de zorgrelatie kan zodanig zijn, dat het mogelijk een strafbaar feit is (Wetboek van Strafrecht), zoals diefstal, fysieke mishandeling of seksueel misbruik. In die gevallen is direct overleg met de politie van belang zodat over een gezamenlijke aanpak kan worden afgestemd en eventueel bewijs kan worden veiliggesteld.

Voor extern melden aan IGJ zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

Stap 5 – Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Aanbeveling 2 – Extern melden aan Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (zo nodig)

Aandachtspunt: Extern melden aan IGJ

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Voor meer informatie over overleg met de politie:

Deel 1 – Achtergrond
H2 - De betekenis van de belangrijkste begrippen
§ 2.2.6 - Strafbaar gedrag?



Deel 1 – Achtergrond
H5 - Wie is waarvoor verantwoordelijk
§ 5.3.3 Verantwoordelijk voor beleid en afspraken



Deel 2 - Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 - Preventie
Aanbeveling 3 – Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt
Uitwerking: Specifieke contactpersoon voor overleg met de politie



Deel 2 - Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 - Interventie
Stap 5 - Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
Aanbeveling 3 – Melden of aangifte doen bij politie



Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

3 Doel en reikwijdte van de Leidraad

3.1 Doel van de Leidraad: een 'Veilige zorgrelatie'

De Leidraad Veilige zorgrelatie is primair bedoeld voor zorgorganisaties die zorg, begeleiding en behandeling bieden aan cliënten in de langdurige zorg, binnen of buiten de muren van een instelling. De Leidraad bevat aanbevelingen voor bewustwording, preventie en interventie bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de professionele zorgrelatie jegens de cliënt. Uiteraard gaat een 'veilige zorgrelatie' om méér dan alleen het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie. We kiezen echter toch voor deze term, omdat dit een belangrijk onderdeel is ervan. Cliënten en hun familie moeten erop kunnen vertrouwen dat cliënten in veilige handen zijn, wanneer ze gebruik maken van zorg, begeleiding en behandeling van een zorgorganisatie. Veiligheid is de kern van de relatie tussen cliënt/patiënt en medewerker of vrijwilliger/maatje. Iedereen van de zorgorganisatie moet zich ervoor verantwoordelijk voelen dat een cliënt zich veilig voelt. Daar hoort grensoverschrijdend gedrag en mishandeling zeker niet bij.

Voor informatie over de Veilige zorgrelatie en macht in afhankelijkheidsrelaties zie:

Deel 1 – Achtergrond

Hoofdstuk 2 – De betekenis van de belangrijkste begrippen



Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

3.2 De Leidraad is van toepassing op de langdurige zorg

De Leidraad is primair bedoeld voor zorgorganisaties in de langdurige zorg. Zij kunnen, waar nodig, hun eigen beleid aanscherpen op basis van de aanbevelingen in deze Leidraad. De langdurige zorg, dat zijn verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, gehandicaptenzorg en chronische psychiatrische zorg. Het is zorg die anno 2014 uit de AWBZ wordt betaald. Dat wil echter niet zeggen dat andere organisaties, die zorg bieden die bijvoorbeeld onder de Wmo valt, niet hun voordeel kunnen doen met deze Leidraad. Evenals aanpalende sectoren zoals de cure (acute psychiatrie, ziekenhuizen), jeugdzorg, maatschappelijke opvang en maatschappelijke dienstverlening. De aanbevelingen die zijn samengevat in de compacte versie van de Leidraad zijn ook voor deze sectoren bruikbaar. Bij deze uitgewerkte versie van de Leidraad is uitgegaan van de langdurige zorg.

3.3 Wie kan pleger zijn?

Veel beroepskrachten en vrijwilligers/maatjes bieden met veel betrokkenheid en deskundigheid goede zorg, begeleiding en behandeling. Helaas komt grensoverschrijdend gedrag en mishandeling echter toch voor, bedoeld of onbedoeld. De Leidraad is daarom ontwikkeld voor grensoverschrijdend gedrag of mishandeling gepleegd door iedereen van de zorgorganisatie. Hoewel dat gelukkig veelal niet gebeurt, kunnen dat zijn:

- Professionals (beroepskrachten) zoals verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders, agogische en therapeutische medewerkers, medische en paramedische disciplines.
- Andere beroepskrachten zoals huishoudelijke hulp, receptionist, medewerkers vervoer, technische dienst, restauratieve dienst etc., en managers, stafmedewerkers, bestuurders.
- Vrijwilligers die in contact komen met de cliënt via een zorgorganisatie. In de chronische psychiatrie vervullen vrijwilligers veelal de rol van 'maatje'. Daarom wordt in deze Leidraad gesproken over vrijwilligers/maatjes.

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

3.4 Waarop is de Leidraad niet van toepassing?

3.4.1 Grensoverschrijdend gedrag van familie

Deze Leidraad is *niet* bedoeld voor grensoverschrijdend gedrag en mishandeling gepleegd door bijvoorbeeld een partner of familieleden die voor een cliënt zorgen. Dan spreken we van huiselijk geweld. Ook al vindt de mishandeling door deze persoon plaats *in* een zorgorganisatie. Dan is de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van toepassing. Als een beroepskracht of vrijwilliger/maatje van de zorgorganisatie in de thuissituatie grensoverschrijdend gedrag of mishandeling pleegt, dan valt dit wel onder reikwijdte van deze Leidraad.

↳ Zie voor het Basismodel Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/inhoud/meldcode

3.4.2 Grensoverschrijdend gedrag van cliënten onderling

Deze Leidraad is niet bedoeld voor grensoverschrijdend gedrag en mishandeling tussen cliënten onderling. Wel kan de Leidraad ook voor deze situaties worden gebruikt. Grensoverschrijdend gedrag en mishandeling tussen cliënten onderling kan een calamiteit zijn die moet worden gemeld aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd op basis van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

3.4.3 Grensoverschrijdend gedrag (agressie) van cliënten naar medewerkers en vrijwilligers

Deze Leidraad is niet bedoeld voor grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door cliënten of hun familie gericht tegen medewerkers of vrijwilligers/maatjes. Dit wordt vaak gevat onder de term agressie waarvoor de organisatie agressiebeleid en/of Arbobeleid heeft opgesteld. Wel verdient het aanbeveling om beleid ten aanzien van mishandeling jegens de cliënt door een beroepskracht of vrijwilliger/maatje en omgekeerd - van een cliënt of diens familie naar de beroepskracht of vrijwilliger toe - te zien als twee kanten van dezelfde medaille en het beleid en de uitvoering daarvan (bijvoorbeeld scholing en training) samen te laten gaan.

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

↳ Zie voor informatie over agressie:
www.duidelijkoveragressie.nl
www.ggz nederland.nl/themas/patientenveiligheid

3.5 De Leidraad als handreiking voor beleid met deels een wettelijke basis

De Leidraad Veilige zorgrelatie is een handreiking voor het maken van beleid en afspraken in een organisatie(-eenheid) met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie. De doelgroep betreft dus primair beleidsmakers.

Mocht er geen beleid zijn in de zorgorganisatie, dan kan de Leidraad ook een handvat zijn voor de medewerker, vrijwilliger/maatje of cliënt(vertegenwoordiger) om dit onderwerp op de agenda te zetten en te weten hoe kan worden gehandeld bij grensoverschrijdend gedrag of mishandeling door een medewerker of vrijwilliger/maatje van de zorgorganisatie.

Op enkele onderdelen zijn de aanbevelingen gebaseerd op wettelijke regels en zijn zij dus meer dan een handreiking.

3.5.1 Basis voor de Leidraad: de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (de opvolger van de Kwaliteitswet) kent een aantal verplichtingen voor zorgorganisaties die relevant zijn voor deze Leidraad. Een zorgorganisatie dient:

- Goede zorg te verlenen (dat is zorg die onder andere veilig en cliëntgericht is en waarbij de cliënt met respect wordt behandeld).
- Zich te vergewissen bij het aannemen van nieuwe zorgverleners, dat hun functioneren in het verleden niet in de weg staat aan het inzetten bij de zorgverlening (vergewisplicht).
- Te beschikken over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) voor zorgverleners en andere personen die beroepsmatig met cliënten in contact kunnen komen.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

- De afspraken vast te leggen in een interne procedure, waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe wordt omgegaan met signalen van incidenten. Met het Stappenplan en de bijbehorende afspraken, zoals genoemd in deze Leidraad, wordt voorzien in de interne procedure zoals bedoeld in de Wkkgz.
- Melding te doen bij de IGJ van: calamiteiten in de zorg, geweld in de zorgrelatie, beëindigen van een overeenkomst met een zorgverlener die ernstig tekort is geschoten in zijn functioneren.

Tevens wordt geregeld:

- Een meldrecht voor de beroepsbeoefenaar met een geheimhoudingsplicht: deze kan zonder toestemming van de cliënt gegevens - die noodzakelijk worden geacht om een incident te onderzoeken - verstrekken aan de daartoe aangewezen functionaris, overeenkomstig de procedure van de organisatie.
- Privacy voor omgaan met gegevens naar aanleiding van signalen.
- Veilig melden voor medewerkers in de zorgorganisatie.

Voor informatie over calamiteit en seksueel misbruik zie:

Deel 1 – Achtergrond
H2 – De betekenis van de belangrijkste begrippen
§ 2.5 – Calamiteit en seksueel misbruik



Voor extern melden aan IGJ zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie
Stap 5 – Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
Aanbeveling 2 – Extern melden aan Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (zo nodig)
Aandachtspunt: Extern melden aan IGJ



↳ Zie voor de tekst van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg:

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

3.5.2 Basis voor de Leidraad: aansluiting bij de Wet verplichte meldcode

De Leidraad Veilige zorgrelatie sluit zoveel mogelijk aan bij het stappenplan van het Basismodel Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

↳ Zie voor het Basismodel Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/inhoud/meldcode

Alle organisaties zijn vanaf 1 juli 2013 wettelijk verplicht om een stappenplan te hebben voor het signaleren en melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit stappenplan moet de beroepskrachten van de organisatie duidelijk maken wat van hen wordt verwacht als zij huiselijk geweld of kindermishandeling signaleren. De Meldcode ziet niet toe op mishandeling gepleegd door medewerkers / vrijwilligers in de zorgrelatie, daar is deze Leidraad Veilige zorgrelatie voor bedoeld. Omdat er wel veel raakvlakken zijn tussen de Meldcode en de Veilige zorgrelatie, is er voor deze Leidraad aansluiting gezocht bij de Meldcode.

Er zijn wel belangrijke verschillen tussen de Meldcode en deze Leidraad. Bij de uitwerking van de aanbevelingen in het deel Interventie wordt dit verschil per stap aangegeven. Belangrijkste verschillen op een rij zijn:

- Wie is de pleger?
 - De Meldcode gaat over signaleren van en omgaan met vermoedens van huiselijk geweld *gepleegd door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer*, bijvoorbeeld gepleegd door een mantelzorger, familielid. Dus gepleegd door anderen dan beroepskrachten.
 - De Leidraad Veilige zorgrelatie gaat over het plegen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling *door een beroepskracht of vrijwilliger/maatje die werkt voor of is ingeschakeld door een zorgorganisatie*. De pleger is dus iemand uit de kring van de zorgorganisatie en voor wie de zorgorganisatie een bepaalde verantwoordelijkheid heeft.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

- Wat is de verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie voor de pleger respectievelijk een signalerende medewerker?
 - Bij de Meldcode is de zorgorganisatie niet verantwoordelijk voor de pleger, wél voor de medewerker van de zorgorganisatie die signaleert.
 - Bij de Leidraad is de zorgorganisatie verantwoordelijk voor zowel de pleger, als voor de medewerker van de zorgorganisatie die signaleert.
- Wat is de verhouding tussen melder en pleger?
 - Bij de Meldcode gaat het om melden over *iemand uit de huiselijke kring van de cliënt*. De (vermoedelijke) pleger en de melder hebben geen professionele relatie met elkaar.
 - Bij de Leidraad Veilige zorgrelatie gaat het om signalen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling *door een collega van de zorgorganisatie* (medewerker of vrijwilliger/maatje). De (vermoedelijke pleger) en melder hebben nu wel een professionele relatie met elkaar. Signaleren en bespreekbaar maken van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling gepleegd door een collega kan extra lastig zijn. Ten eerste om het te zien (het wordt niet verwacht van een collega). Ten tweede om het bespreekbaar te maken (het is wel iemand met wie wordt samengewerkt, en van wie men mogelijk ook op een bepaalde manier afhankelijk is, bijvoorbeeld voor een beoordeling).

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

4 Wat is de waarde van de Leidraad?

4.1 Cliënten en hun familie moeten kunnen vertrouwen op veilige zorg

Voor cliënten en hun familie is het belangrijk dat cliënten in veilige handen zijn. Ze moeten erop kunnen vertrouwen dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling niet geaccepteerd wordt, dat er alles aan wordt gedaan om dát te voorkomen. Als het zich onverhoopt toch voordoet moet iedereen in de organisatie vanuit de eigen functie en verantwoordelijkheid dat kunnen signaleren en zo snel mogelijk actie ondernemen. Gebruik maken van de Leidraad in de organisatie(-eenheid) levert daarmee een bijdrage aan het verbeteren van de veiligheid van cliënten en aan de kwaliteit van zorg.

Omdat in een zorgrelatie altijd kwesties van machtsongelijkheid spelen, is in deze Leidraad ook aandacht voor het versterken van de positie van cliënten en familie om te voorkomen dat cliënten slachtoffer worden van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling; en dat ze in de positie zijn om hun ervaringen te bespreken of om als getuige naar voren te komen. Daarbij is het belangrijk om cliënten en hun familie niet louter als slachtoffer te zien, maar ook als partner voor het signaleren en oplossen van problemen.

Voor informatie over de Veilige zorgrelatie en macht in afhankelijkheidsrelaties zie:

Deel 1 – Achtergrond

Hoofdstuk 2 – De betekenis van de belangrijkste begrippen



Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

4.2 De Leidraad Veilige zorgrelatie raakt de beroepseer van betrokkenen

4.2.1 Professionals

Professionals (beroepskrachten) in de zorg, begeleiding en behandeling handelen vanuit waarden en gedragsnormen (gedragscodes) van de beroepsgroep. Het is hun opdracht om goed te doen voor cliënten. Daar hoort grensoverschrijdend gedrag en mishandeling zeer zeker niet bij. Wanneer sommige professionals dat toch doen én er onvoldoende is gedaan om dat te voorkomen, dan wordt de naam en het vertrouwen van de hele beroepsgroep geschaad. Situaties signaleren en niet weten wat te doen, kan bovendien veel gevoel van machteloosheid en frustratie opleveren.

4.2.2 Andere beroepskrachten en vrijwilligers/maatjes

Naast professionals in de zorg, begeleiding en behandeling treden ook andere beroepskrachten regelmatig in contact met de cliënten, zoals medewerkers van de keuken of receptie. Het is belangrijk dat cliënten en familie hen kunnen vertrouwen. Situaties signaleren en niet weten wat te doen, kan ook voor hen gevoel van machteloosheid en frustratie opleveren. Dat geldt ook voor vrijwilligers/maatjes. Zij krijgen een steeds belangrijkere rol vanuit zorgorganisaties in de ondersteuning en begeleiding van cliënten. In de verpleging en verzorging en in de gehandicaptenzorg worden zij ingeschakeld voor bijvoorbeeld ondersteuning in de zorg en welzijnsactiviteiten. In de langdurige psychiatrie en begeleiding thuis hebben vrijwilligers vaak de rol van maatje. Zij ondernemen vaak allerlei activiteiten met individuele cliënten. Daarmee wordt een een-op-een situatie gecreëerd, waarin het extra van belang is om aandacht te hebben voor machtsongelijkheid en het risico van grensoverschrijdend gedrag. Het is belangrijk dat er vertrouwen is in alle beroepskrachten en vrijwilligers/maatjes, en wat zij voor cliënten en de samenleving betekenen.

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?

5.1 Een veilige zorgrelatie: ieders verantwoordelijkheid!

Een veilige zorgrelatie voor cliënten is de verantwoordelijkheid van iedereen in de zorgorganisatie. En dus van iedereen mag worden verwacht dat hij/zij zich verantwoordelijk weet, dat de cliënt zich veilig kan voelen in de zorgrelatie. *Iedereen*, dat zijn zowel bestuurders, managers of andere medewerkers die een sturende en coachende rol vervullen (zoals professionele sleutelfiguren of vrijwilligerscoördinatoren), als ook professionals in de zorg, begeleiding en behandeling, andere beroepskrachten en vrijwilligers/maatjes die werken binnen en buiten de muren van de zorgorganisatie.

Iedereen in de organisatie moet zich bewust zijn van de eigen rol en heeft vanuit die positie de verantwoordelijkheid om situaties van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling te voorkomen. Ook om er goed mee om te gaan als zich dit onverhoopt toch voordoet.

Voor een schematisch overzicht van verantwoordelijkheden zie:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken

Uitwerking: Schematisch overzicht van de verdeling van verantwoordelijkheden

5.2 Verantwoordelijkheid van medewerkers die sturen en coachen

Medewerkers die een sturende en coachende rol vervullen zijn cruciaal om grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie te voorkomen en er goed mee om te gaan mocht zich dat onverhoopt toch voordoen. Het betreft dan bijvoorbeeld managers, professionele sleutelfiguren als behandelaren en teamleiders, of vrijwilligerscoördinatoren. Voor hen biedt de Leidraad concrete aanbevelingen, kennis en hupmiddelen om in hun organisatie(-eenheid) of (ambulante) team aan de slag te gaan met het onderwerp. Met name het creëren van een veilig klimaat waarin situaties van (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag en mishandeling besproken kunnen worden is van wezenlijk belang, evenals zelf het goede voorbeeld geven, risico's van individuele medewerkers en het team als geheel kunnen inschatten en zo nodig actie ondernemen.

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

5.3 Verantwoordelijkheid van bestuurders

5.3.1 Verantwoordelijk voor zorg aan cliënten

Bestuurders zijn ervoor verantwoordelijk dat binnen hun organisatie verantwoorde zorg aan cliënten wordt geboden. Daar hoort ook bij het voorkómen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door professionals, andere beroepskrachten en vrijwilligers. En zorgen voor adequate interventies, als grensoverschrijdend gedrag toch vóórkomt, waaronder het doen van, waar nodig, melding en aangifte. De Leidraad Veilige zorgrelatie raakt daarmee het hart van de zorgorganisatie. De kern van de zorgorganisatie is immers goede en veilige zorg bieden aan cliënten, door deskundige en betrokken medewerkers en vrijwilligers/maatjes.

5.3.2 Verantwoordelijk voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes

Bestuurders zijn verantwoordelijk voor het goed functioneren van hun medewerkers en vrijwilligers/maatjes. Het valt onder goed werkgeverschap en een zorgvuldig personeelsbeleid om medewerkers en vrijwilligers/maatjes te beschermen voor situaties waarin zij ongewild grensoverschrijdend gedrag of mishandeling plegen (uit machteloosheid, handelingsverlegenheid en overvraagd zijn); handvatten te bieden om hen te helpen 'wat te doen' als dergelijke situaties zich voordoen; en een veilige omgeving te bieden waarin dergelijke situaties besproken en indien nodig gemeld kunnen worden. Het is ook de verantwoordelijkheid van de bestuurder om aan te geven wat wel en niet getolereerd wordt, bijvoorbeeld in een gedragscode, zo nodig passende maatregelen te treffen als grenzen worden overschreden, en na te gaan wat deelname aan het Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn kan betekenen voor de organisatie.

↳ Voor informatie over verantwoord functioneren van beroepsbeoefenaren zie Staat van de Gezondheidszorg 2013, Op weg naar aantoonbaar verantwoord functionerende beroepsbeoefenaren in de zorg: www.igj.nl/documenten/rapporten/2013/12/13/staat-van-de-gezondheidszorg-sqz-2013

↳ Voor informatie over het Waarschuwingsregister zie: www.waarschuwingsregisterzorgenwelzijn.nl

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

5.3.3 Verantwoordelijk voor beleid en afspraken

De bestuurder is verantwoordelijk voor het scheppen van voorwaarden voor het handelen van de medewerkers, vrijwilligers/maatjes en leidinggevend. Dat er beleid en afspraken zijn voor bewustwording, preventie en interventie is daarmee in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de bestuurder. De drie fases van de Leidraad: bewustwording, preventie en interventie, dragen met elkaar bij aan een veilige zorgrelatie. Bewustwording en preventie zijn daarbij op zichzelf belangrijk om grensoverschrijdend gedrag en mishandeling te voorkómen, maar dit zijn tevens ook voorwaarden om goed te kunnen interveniëren. Om goed te kunnen interveniëren is een Stappenplan nodig met bijbehorende afspraken. Het is de verantwoordelijkheid van de bestuurder dat dit Stappenplan er is. Dit sluit aan bij de verplichting in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, artikel 9 lid 2) dat de zorgaanbieder schriftelijk een interne procedure moet vastleggen, waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe wordt omgegaan met signalen van incidenten. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz is in artikel 6 vastgelegd wat in ieder geval in de interne procedure melden incidenten moet zijn opgenomen. Het Stappenplan in deze Leidraad voldoet hieraan.

Bij het opstellen van beleid en afspraken over een veilige zorgrelatie is van belang dat wordt nagegaan wie hierbij belangrijke partners zijn. Intern zijn dat natuurlijk de Cliëntenraad en Ondernemingsraad. Als externe partner kan de wijkagent een belangrijke rol vervullen. Vanuit zijn of haar specifieke expertise kan deze met de organisatie meedenken over het borgen van veiligheid van kwetsbare personen in de organisatie. Ook is het van belang dat de wijkagent / politie en zorgorganisatie elkaar kennen en afspraken maken voor het omgaan met situaties waarin mogelijk sprake is van strafbaar gedrag, vóórdat dergelijke situaties zich voordoen. Door de politie in situaties van mogelijk strafbaar gedrag tijdig te betrekken kan worden voorkómen dat er bewijs wordt 'stukgemaakt'. Organisaties kunnen een vaste contactpersoon aanwijzen voor het overleg met de politie, zodat er altijd een goede verbinding is tussen organisatie en politie en vice versa.

↳ Zie voor het Uitvoeringsbesluit Wkkgz:
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0037262/2018-08-01>

Voor het maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken zie:
 Deel 3 – Aanbevelingen implementeren
 Uitwerking bij aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Voor een voorbeeld van de stappen die medewerkers en vrijwilligers/maatjes zetten zie het stroomschema:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken

Stroomschema voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes



5.4 Verantwoordelijkheid van medewerkers en vrijwilligers/maatjes

Het is de verantwoordelijkheid van medewerkers en vrijwilligers/maatjes zich goed toe te rusten om situaties van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling te voorkomen en er goed mee om te gaan mochten deze zich onverhoopt toch voordoen. De organisatie waarin zij werkzaam zijn moet hen daarin ondersteunen, maar zij hebben zelf ook een verantwoordelijkheid om hun professionaliteit en deskundigheid op dit terrein te vergroten en eraan bij te dragen dat cliënten in hun organisatie in veilige handen zijn. Tevens hebben medewerkers een verantwoordelijkheid naar elkaar: bijvoorbeeld om 'op elkaar te passen' en te zien als de zorg voor een bepaalde cliënt iemand even teveel wordt en die zorg dan over te nemen, of om elkaar aan te spreken bij grensoverschrijdend gedrag.

5.5 Verantwoordelijkheid van cliënt of cliëntvertegenwoordigers

Door cliënten of hun vertegenwoordigers kan deze Leidraad benut worden om het gesprek in hun eigen organisatie(-eenheid) aan te gaan en te stimuleren dat – waar nodig – actie wordt ondernomen. Voor hen is het belangrijk te weten wat ze van medewerkers en vrijwilligers/maatjes mogen verwachten. En dat ze ook weten wat zij zelf kunnen doen om grensoverschrijdend gedrag jegens henzelf of andere cliënten te voorkomen, en wat ze kunnen doen als ze het zien gebeuren.

Cliënten of hun vertegenwoordigers kunnen ook hun ervaringskennis inzetten voor bewustwording en deskundigheidsbevordering van medewerkers en vrijwilligers/maatjes. In de psychiatrie is al een traditie voor de inzet van ervaringsdeskundigheid. Cliëntenraadsleden kunnen ook (periodieke) rapportages van meldingen van incidenten opvragen om zicht te hebben op de aard en omvang ervan en hierover het gesprek aan te gaan met de bestuurder.

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

5.6 Verantwoordelijkheid van opleiders en trainers

Opleiders en trainers hebben een verantwoordelijkheid in het optimaal toerusten van medewerkers en vrijwilligers, zodat zij het goede kunnen doen voor cliënten en hun familie. Voor hen biedt de Leidraad concrete aanbevelingen voor deskundigheidsbevordering (scholing, training en coaching). Bestaande scholing, training, coaching of e-learning modules kunnen naast de onderwerpen voor deskundigheidsbevordering gelegd worden en op basis daarvan zo nodig aangepast, zodat bewustzijn, preventie en interventie bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling wordt vergroot. Het gaat dan vooral over het leggen van de verbinding met scholing en training in het kader van de Meldcode huiselijk geweld, veilig werken / agressie tegen medewerkers, agressie / pesten van cliënten onderling of scholing en training in het kader van het toepassen van dwang en drangmaatregelen; bijvoorbeeld wanneer je daarin te ver gaat en er sprake is van grensoverschrijdend gedrag.

Voor een overzicht van onderwerpen voor het bevorderen van professionaliteit en deskundigheid zie:

Deel 3 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Aanbeveling 4 – Bevorderen van professionaliteit en deskundigheid

Aandachtspunten en tips: Scholing, training en coaching voor bewustwording en preventie



Voor een overzicht van onderwerpen voor het bevorderen van professionaliteit en deskundigheid zie ook:

Deel 3 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

Aandachtspunten en tips bij aanbeveling 1 en 2

Scholing, training en coaching van medewerkers en vrijwilligers voor interventie



Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?

6.1 De Leidraad vraagt om een Plan van aanpak voor de implementatie

De Leidraad is geen blauwdruk. Het is een hulpmiddel voor een organisatie(-eenheid) om zelf aan de slag te gaan met het onderwerp en hierover beleid en afspraken te maken voor de eigen organisatie(-eenheid). Voor de toepassing van de Leidraad verdient het aanbeveling een *Plan van aanpak* te maken voor implementatie. Het Plan van aanpak richt zich op de drie fasen die in deze Leidraad worden genoemd: werken aan bewustwording, preventie en interventie. Het kan helpen om in het Plan van aanpak onderscheid te maken naar deze drie fasen.

De organisatie kan aan de hand van de aanbevelingen in de Leidraad bepalen hoe, wat, door wie, wanneer men wil doen om met *bewustwording en preventie* aan de slag te gaan. Bijvoorbeeld het onderzoeken van de risicofactoren in de organisatie, en het volgen van een scholing. Plannen daartoe worden in het Plan van aanpak opgenomen.

Het onderdeel *interventie* van deze Leidraad, vraagt om een Stappenplan met bijbehorende afspraken. Afspraken over: Wie is waarvoor verantwoordelijk? Welke stappen worden gezet bij een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling? Hoe doen we een en ander zo zorgvuldig mogelijk voor iedereen? Met het Stappenplan maakt de organisatie de vertaling van het onderdeel 'Interventie' van de Leidraad naar de eigen praktijk. In het Plan van aanpak wordt vastgelegd door wie, wanneer, met wie het Stappenplan met bijbehorende afspraken wordt opgesteld.

De Leidraad (Deel 2) geeft concrete aanbevelingen voor het beleid en afspraken ten aanzien van bewustwording en preventie en het maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken. Om de organisatie(-eenheid) daarbij te helpen zijn de aanbevelingen in deze uitgewerkte versie van de Leidraad uitgewerkt, worden aandachtspunten en tips gegeven en zijn verwijzingen opgenomen naar bestaande kennis en hulpmiddelen.

Voor het maken van een Plan van aanpak zie:
Deel 3 – Aanbevelingen implementeren
Aanbeveling 3 – Maken van een Plan van aanpak



Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

6.2 De Leidraad vraagt om het opstellen van een Stappenplan met afspraken

De fase van Interventie heeft betrekking op de situatie dat er signalen of vermoedens zijn van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling of dat er daadwerkelijk sprake is van dit gedrag. Dan moet er iets gebeuren – moet er een interventie plaatsvinden. Aanbevolen wordt dat de organisatie een Stappenplan opstelt en uitwerkt. In de uitwerking staan de afspraken over hoe binnen de organisatie moet worden omgegaan met signalen of een situatie van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling door een medewerker/vrijwilliger/maatje jegens een cliënt. Het Stappenplan met bijbehorende afspraken is de vertaling van de aanbevelingen voor interventie uit deze Leidraad naar de concrete praktijk. Het is dus een 'gebruiksaanwijzing' voor de eigen organisatie bij de 6 stappen van de Leidraad. Bijvoorbeeld: Bij wie kan een medewerker in de organisatie terecht als hij signalen heeft van grensoverschrijdend gedrag door een collega? Wie is waarvoor verantwoordelijk? Hoe zorg je voor een zorgvuldig proces voor iedereen? Et cetera. Belangrijk onderdeel van het Plan van Aanpak is afspreken wie het Stappenplan en de bijbehorende afspraken opstelt en wie daarbij wordt betrokken.

De Leidraad (Deel 2) geeft concrete aanbevelingen voor het maken van het Stappenplan met bijbehorende afspraken. Om de organisatie(-eenheid) daarbij te helpen zijn de aanbevelingen in deze uitgewerkte versie van de Leidraad uitgewerkt, worden aandachtspunten en tips gegeven en zijn verwijzingen opgenomen naar bestaande kennis en hulpmiddelen.

Voor het maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken zie:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken



Voor een voorbeeld van de stappen die medewerkers en vrijwilligers/maatjes zetten zie het stroomschema:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken

Stroomschema voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes



Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

6.3 De Leidraad is in te passen in bestaand beleid

Om versnippering, bureaucratie en extra belasting van medewerkers en vrijwilligers zo veel mogelijk te voorkomen kunnen afspraken en acties voor 'bewustwording, preventie en interventie bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie' ingebed worden in bestaand beleid. Soms kan met een aantal toevoegingen het onderwerp 'veilige zorgrelatie' in bestaand beleid en afspraken meegenomen worden. Dat kan zelfs de voorkeur hebben. Medewerkers moeten namelijk niet het gevoel hebben dat ze voortdurend richtlijnen aan het opvolgen zijn, maar dat ze goede zorg bieden waarvoor ze bepaalde kennis, vaardigheden, ervaring en ondersteuning nodig hebben.

Voordat organisatie(-eenheden) of teams met dit onderwerp aan de slag gaan, kunnen ze zich afvragen hoe dit onderwerp past bij bestaand beleid en afspraken, bijvoorbeeld ten aanzien van: missie, visie, en waarden van de organisatie, gedragscode, meldcode, klachtenregeling, middelen en maatregelen, melden van incidenten (MIC, MIP, VIM, MIM), Arbo-beleid, gedragsproblematiek, agressiebeleid ('duidelijk over agressie'; veilig werken), contacten / overleg met politie, omgangsregels, personeelsbeleid, scholingsbeleid, vrijwilligersbeleid.

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

7.1 Aansluiten bij de praktijk

Deze Leidraad beoogt zorgorganisaties een handvat te bieden voor het maken van beleid en afspraken over bewustwording, preventie en interventie bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie door medewerkers en/of vrijwilligers/maatjes jegens cliënten. Daarom is er naar gestreefd dat de Leidraad aansluit bij de praktijk, draagvlak en status heeft bij de gebruikers. Om dat te bereiken is bij het ontwikkelen van de Leidraad:

- Een klankbordgroep betrokken van landelijke partijen die actief zijn op het terrein van de langdurige zorg: de brancheverenigingen ActiZ, Zorgthuisnl, GGZ Nederland en VGN; cliëntvertegenwoordigers LOC Zeggenschap in zorg en Ieder(in); vertegenwoordiger van mantelzorgers en vrijwilligers MantelzorgNL; beroepsverenigingen NVvP (psychiaters), Verenso (specialisten ouderengeneeskunde), V&VN (verpleegkundigen en verzorgenden). De Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd, Vereniging van Nederlandse Gemeenten en het ministerie van VWS zijn toegehoord in de klankbordgroep. Met de klankbordgroep is ook een visie ontwikkeld over de 'Veilige zorgrelatie en macht in afhankelijkheidsrelatie' die ten grondslag ligt aan deze Leidraad en is verwerkt in het begrippenkader.

Voor informatie over de Veilige zorgrelatie en macht in afhankelijkheidsrelaties zie:

Deel 1 – Achtergrond

Hoofdstuk 2 – De betekenis van de belangrijkste begrippen



Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

- Een bijeenkomst georganiseerd voor alle organisaties in de langdurige zorg (21 mei 2013); 80 cliënt- en mantelzorgvertegenwoordigers, verpleegkundigen en verzorgenden, maatschappelijk werkers, managers en bestuurders, kwaliteits- en beleidsmedewerkers uit de langdurige zorg hebben daaraan deelgenomen. Bevindingen uit deze bijeenkomst zijn in de Leidraad verwerkt.
- Gesproken met een aantal organisaties die in de praktijk bezig zijn met bewustwording, preventie en interventie met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie.
- Een pilot-traject opgezet om de Leidraad te 'testen' in de praktijk (oktober 2013 - mei 2014) en op basis van de bevindingen is de Leidraad bijgesteld. Onderdeel van het pilot-traject was het uittesten van de concept-Leidraad in negen organisaties voor verpleging en verzorging. Daarnaast zijn 'ronde tafel gesprekken' gevoerd met deskundigen uit de GGZ respectievelijk GZ. Ook deze bevindingen zijn verwerkt in de Leidraad.
- Aangesloten bij de normen en kwaliteitskaders van zorgorganisaties in de langdurige zorg. De Leidraad sluit aan bij hetgeen zorgorganisaties willen realiseren, namelijk het bieden van verantwoorde en veilige zorg.
- Aangesloten bij de huidige inzichten over professionele standaarden en kennis en hulpmiddelen over veiligheid, voorkomen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling, van onder andere relevante kennisinstituten als Movisie, Vilans, Verwey-Jonker Instituut.
- Aangesloten bij andere ontwikkelingen zoals de Basismeldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling die vanaf juli 2013 verplicht is. Daarom zijn in het onderdeel Interventie van deze Leidraad ook de verschillen met de Meldcode aangegeven.

↳ Zie voor een overzicht van de verschillende regelingen de Wegwijzer kindermishandeling, huiselijk geweld en grensoverschrijdend gedrag:
www.kennispleingehandicaptensector.nl/grensoverschrijdend-gedrag/wegwijzer-aanpak

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

7.2 Actieplan 'Ouderen in veilige handen' en vervolg

Deze Leidraad is ontwikkeld in opdracht van het ministerie van VWS. In het Actieplan 'Ouderen in veilige handen' (2011) van het ministerie is het opstellen van een richtlijn (nu Leidraad genoemd) ouderenmishandeling als één van de actiepunten opgenomen. Doel is een handreiking voor het veld om mishandeling in de relatie tussen zorgverlener en cliënt te voorkomen en er goed mee om te gaan mocht zich dit onverhoopt toch voordoen. In de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is het onderwerp 'geweld in de zorgrelatie' verbreed naar de gehele langdurige zorg, omdat alle cliënten in de langdurige zorg het risico lopen op grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de professionele zorgrelatie. Deze brede groep is dan ook de focus van deze Leidraad.

De opdracht bij het ontwikkelen van de Leidraad was om waar nodig specifieke aandacht te geven aan de ouderen. Dat blijkt niet nodig te zijn. De positie van ouderen is niet meer of minder bijzonder dan andere cliënten in de langdurige zorg. Voor elke doelgroep en zorgorganisatie geldt dat de Leidraad toegepast moet worden op de eigen situatie. Ouderen onderscheiden zich van andere doelgroepen in die zin dat naarmate mensen ouder worden, ze in het algemeen meer zorg nodig hebben. Bovendien is er veelal sprake van een generatiekloof tussen ouderen en degene die hen verzorgen. Maar beide aspecten vragen niet om verbijzondering van de Leidraad.

Het Actieplan 'Ouderen in veilige handen' is afgelopen in juli 2018. 'Veilig ouder worden' maakt nu onderdeel uit van het overheidsprogramma 'Geweld hoort nergens thuis'. Vanuit dit programma is de ambitie om huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling eerder en beter in beeld te hebben en te zorgen dat iedereen weet wat te doen bij (een vermoeden van) mishandeling. Onderdeel van dit programma is onder meer het stimuleren dat zorgorganisaties de Leidraad Veilige zorgrelatie meer gaan toepassen. Ook verkent de overheid anno 2019 of het Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn verplicht kan worden gesteld voor werkgevers als screeningsinstrument in het kader van een vergewisplicht (op grond van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

↳ Zie voor het Actieplan 'ouderen in veilige handen':
www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2011/03/30/actieplan-ouderen-in-veilige-handen.html

↳ Zie voor de brief van VWS aan de Tweede Kamer over 'Veilig ouder worden':
www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ouderenmishandeling/documenten/kamerstukken/2018/09/27/kamerbrief-over-veilig-ouder-worden

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

7.3 Motie Tweede Kamer

De Tweede Kamer heeft in 2012 een motie aangenomen om, destijds vooruitlopend op de nieuwe wet over de kwaliteit van zorg (huidige Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg), zo spoedig mogelijk een (concept)richtlijn over mishandeling te maken. In plaats van 'richtlijn' is voor de term 'Leidraad' gekozen, omdat deze aanduiding meer recht doet aan wat wordt beoogd: een handreiking voor het maken van beleid en afspraken.

Als specifieke maatregelen voor de richtlijn zijn in deze motie genoemd: de meldplicht van geweld in de zorgrelatie, de vergewisplicht van geschiktheid van medewerkers, en een Verklaring omtrent Gedrag. Over deze maatregelen zijn aanbevelingen opgenomen in deze Leidraad.

7.4 Belangrijkste bronnen van de Leidraad: kennis en hulpmiddelen

Bij de verschillende onderdelen van de Leidraad is een opsomming van kennisbronnen en hulpmiddelen opgenomen, die kunnen worden gebruikt om de Leidraad binnen de eigen organisatie uit te werken en te implementeren. Het gaat om voorbeelden van op het moment van ontwikkelen van de Leidraad (juni 2014) beschikbare en in de praktijk toegepaste instrumenten. De lijst is niet uitputtend. Bij de actualisatie zijn de verwijzingen waar nodig aangepast. Opname in de lijst wil niet zeggen dat de beschreven werkwijze is getoetst op effectiviteit.

Voor het maken van deze Leidraad hebben we in het bijzonder en dankbaar gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

↳ Basismodel Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/inhoud/meldcode>

↳ Handreiking Risicomanagement in de GGZ. VMS

www.ggznederland.nl/uploads/publication/handreiking-risicomanagment-2013-los.pdf

↳ Handreiking Signaleren en melden van (on)veiligheid door cliënten en naasten. VMS veiligheidsprogramma

www.ggznederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Patiëntenparticipatie.pdf

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

- 1 Voorbeelden en dilemma's
- 2 De betekenis van de belangrijkste begrippen
- 3 Doel en reikwijdte van de Leidraad
- 4 Wat is de waarde van de Leidraad?
- 5 Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- 6 Hoe de Leidraad toe te passen in de organisatie?
- 7 Ontwikkeling van de Leidraad: verantwoording van de aanpak

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

- ↳ Handreiking Seksualiteit en seksueel misbruik. VGN, Kennisplein gehandicaptensector
www.vgn.nl/artikel/7973
- ↳ Handreiking Veiligheidscultuur GGZ Nederland
www.ggz nederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Veiligheidscultuur.pdf
- ↳ Oud leed, basisboek ouderenmishandeling, Theo Royers en Maria van Bavel, 2012:
www.huiselijkgeweld.nl/publicaties/handboeken/oud-leed-basisboek-ouderenmishandeling
- ↳ Praktijkgids veilig incidenten melden. VMS veiligheidsprogramma
www.vmszorg.nl/praktijkvoorbeelden-en-tools/praktijkgids-veilig-incidenten-melden
- ↳ Toolkit Werken aan sociale veiligheid, Preventie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Movisie en Vilans.
www.movisie.nl/publicaties/toolkit-werken-aan-sociale-veiligheid
- ↳ Veiligheid in de zorg
www.actiz.nl/thema/kwaliteit/veiligheid
- ↳ Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling
www.verwey-jonker.nl/publicaties/2015/vrijwilligers-tegen-ouderenmishandeling-2015

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van
grensoverschrijdend
gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden
in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden,
maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren,
nazorg verlenen en
evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Deel 2

Aanbevelingen uitgewerkt

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van
grensoverschrijdend
gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden
in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden,
maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren,
nazorg verlenen en
evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Bewust- wording

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

1 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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

3 Bewustzijn 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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: **1** **2** **3**

Bewust zijn van de effecten van machtsongelijkheid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Belang van aandacht voor machtsongelijkheid

In een (zorg)relatie speelt machtsongelijkheid altijd een rol. De afhankelijkheidspositie van cliënten in de zorgrelatie, maakt dat zij (in meer of mindere mate) het risico lopen geconfronteerd te worden met grensoverschrijdend gedrag of mishandeling door een medewerker of vrijwilliger/maatje die, bewust of onbewust, misbruik maakt van zijn machtspositie. Ook kan het voor cliënten en familie moeilijk zijn om dergelijke situaties kenbaar en bespreekbaar te maken, deze te veranderen of zich eraan te onttrekken. Het is belangrijk dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes zich bewust zijn van de machtsongelijkheid in de zorgrelatie, wat dit betekent voor henzelf, hun eigen gedrag en de impact die dit kan hebben op cliënten / hun familie.

We willen in dit kader ook de bijzondere positie van vrijwilligers/maatjes noemen. Zij kunnen zich namelijk ook afhankelijk voelen van medewerkers waardoor ze bepaalde situaties niet bespreekbaar durven maken.

Voor informatie over de Veilige zorgrelatie en macht in afhankelijkheidsrelaties zie:

Deel 1 – Achtergrond

Hoofdstuk 2 – De betekenis van de belangrijkste begrippen



Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: **1** **2** **3**

Bewust zijn van de effecten van machtsongelijkheid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Veilige zorgrelatie in relatie tot veilig werken (agressiebeleid)

In de relatie tussen de cliënt en de medewerker/vrijwilliger/maatje is er een wisselwerking. Er is dan ook een nauwe relatie tussen een veilige zorgrelatie (voorkomen van grensoverschrijdend gedrag door een medewerker jegens een cliënt) en veilig werken (voorkomen van agressie door een cliënt jegens een medewerker). Grensoverschrijdend gedrag van een medewerker kan agressie van een cliënt uitlokken. Als een medewerker bijvoorbeeld een cliënt voortdurend negeert, kan de cliënt zo boos worden dat hij de medewerker een mep geeft. En omgekeerd kan agressie van een cliënt de trigger zijn voor grensoverschrijdend gedrag door een medewerker. Wat het extra complicerend maakt is dat de beperking of ziekte van de cliënt tot bepaald gedrag van een cliënt kan leiden. Een cliënt met psychiatrische problematiek, of een cliënt met psychogeriatrische problematiek, of een cliënt met een cognitieve beperking, kan op basis daarvan bepaald gedrag vertonen en bijvoorbeeld agressief uitvallen naar een medewerker. Een cliënt kan bijvoorbeeld de medewerker voor iemand anders aanzien en hem vervolgens te lijf gaan. Het is aan de medewerker om hier professioneel mee om te gaan. Daarbij moeten ook grenzen worden gesteld aan het gedrag van de cliënt. De medewerker moet veilig kunnen werken en zichzelf kunnen beschermen, en ook moet de veiligheid van de andere cliënten worden geborgd. De medewerker moet zich niet laten 'verleiden' tot een agressieve tegen-reactie / grensoverschrijdend gedrag jegens de cliënt. Dit vergt specifieke deskundigheid en vaardigheden, waaraan in de organisatie aandacht moet worden besteed in het licht van zowel de veilige zorgrelatie als veilig werken – twee kanten van dezelfde medaille.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: **1** **2** **3**

Bewust zijn van de effecten van machtsongelijkheid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Veilige zorgrelatie in relatie tot dwang en drang / vrijheidsbeperking

In bepaalde situaties mogen medewerkers onder strikte voorwaarden dwangmaatregelen / vrijheidsbeperkende maatregelen toepassen. Dwang betekent per definitie dat er sprake is van het overschrijden van grenzen van de cliënt. Dit kan echter vanuit professioneel oogpunt noodzakelijk geacht worden. Het toepassen van dwangmaatregelen vraagt altijd om extra zorgvuldigheid. Een goede afweging ten aanzien van de vraag of het noodzakelijk was om de grenzen van de cliënt te overschrijden is noodzakelijk. Een risico bij 'dwang en drang' is namelijk dat dit ook als straf of als dreigement tegen de cliënt gebruikt kan worden. Het is van belang om altijd heel goed met elkaar te bespreken of en waarom een bepaalde maatregel wordt toegepast en of geen oneigenlijke argumenten in het spel zijn, zoals willen straffen of dreigen. Als dwangmaatregelen zijn toegepast is het van belang om nazorg te bieden aan de cliënt en de maatregelen te evalueren. Relevante vraag daarbij is of de cliënt zich achteraf kan vinden in de toegepaste maatregel.

Veilige zorgrelatie in relatie tot het spanningsveld van afstand en nabijheid

Wat als veilig of niet veilig wordt ervaren door cliënten, is afhankelijk van de persoon en kan heel nauw luisteren. De problematiek van de cliënt kan hierin een belangrijke rol spelen. Bijvoorbeeld iemand met autistische problematiek kan het ene moment de nabijheid van iemand heel goed verdragen en zelfs willen knuffelen, terwijl nabijheid door dezelfde persoon op een ander moment als beangstigend wordt ervaren en wordt afgewezen. Passend gedrag van de medewerker, wil de cliënt zich veilig voelen, is om het ene moment nabij te zijn en het andere moment de juiste afstand te bewaren. Op een goede manier met dit spanningsveld omgaan, vergt het nodige van beroepskrachten en vrijwilligers/maatjes.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: **1** **2** **3**

Bewust zijn van de effecten van machtsongelijkheid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Gespreksonderwerpen om bewustzijn te bevorderen

Dit aandachtspunt is ook van toepassing voor aanbeveling 2 en 3.

Om bewustwording te bevorderen is het van belang om het gesprek in de organisatie(-eenheid) / het (ambulante) team op gang te brengen over machtsongelijkheid en mogelijk misbruik van macht in de zorgrelatie. Dit onderwerp kan in bestaande overleggen aan de orde komen of in daartoe speciaal georganiseerde bijeenkomsten (al dan niet opgeluisterd door aansprekend toneel of bijdragen van experts).

Om bewustwording te bevorderen ten aanzien van machtsongelijkheid, grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie kunnen de volgende vragen gesteld worden.

Gespreksonderwerpen om bewustzijn te bevorderen:

- Hoe speelt machtsongelijkheid een rol in een zorgrelatie? Wat kan de impact zijn van bepaald gedrag van medewerkers (wellicht ongewild) op cliënten en familie? Bijvoorbeeld wel of niet feedback durven geven of iets vragen. Wat kunnen medewerkers en vrijwilligers doen om te voorkómen dat zij hun macht misbruiken, en om gelijkwaardigheid in de relatie en openheid voor gesprek te bevorderen (feedback vragen; ruimte om feedback te geven)?

Voor informatie over de Veilige zorgrelatie en macht in afhankelijkheidsrelaties zie:

Deel 1 – Achtergrond

Hoofdstuk 2 – De betekenis van de belangrijkste begrippen



- Zijn er ook situaties waarin medewerkers juist het gevoel hebben dat cliënten en hun familie de macht hebben, het voor het zeggen hebben? Hoe beïnvloedt dat het eigen gedrag?
- Hoe spelen kwesties van macht een rol bij het toepassen van dwang en drang of vrijheidsbeperkende maatregelen? Kan het toepassen van deze maatregelen verworden tot mishandeling?

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Aanbeveling nummer:

1 2 3

Bewust zijn van de effecten van machtsongelijkheid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



- Wanneer leidt het onthouden van zorg aan een cliënt, tot een hulpeloze toestand van de cliënt? (zodanig dat het strafbaar gedrag is; bijvoorbeeld een cliënt die niet zelfstandig kan eten, niet helpen met eten.)
- Wanneer leidt het toepassen van omgangsadvies of huisregels tot grensoverschrijdend gedrag?
- Wat is onze visie op de zorgrelatie tussen cliënt en medewerker of vrijwilliger/maatje? Hoe verhoudt zich dat tot wat we voor cliënten en familie willen betekenen? Welke handvatten geven de missie, visie, kernwaarden van de organisatie(-eenheid) voor preventie en actie bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling (is duidelijk wat wordt wel en niet wordt getolereerd)? Wat is gewenst gedrag en welk gedrag is niet wenselijk?
- Zijn we ons ervan bewust dat er verschil is tussen: mishandeling gepleegd door mantelzorgers of familieleden (waarvoor de Meldcode huiselijk geweld is bedoeld) en signaleren van en praten over mishandeling gepleegd door een collega beroepskracht of vrijwilliger/maatje? En wat zijn de verschillen dan?

Voor de belangrijkste verschillen tussen de Meldcode en deze Leidraad zie:

Deel 1 – Achtergrond

§ 3.5.2 - Basis voor de Leidraad: aansluiting bij de Wet verplichte Meldcode



- Waarom is het voor de verschillende betrokkenen in de organisatie waardevol om aandacht te hebben voor dit onderwerp?

Voor het belang van de Leidraad voor de verschillende betrokkenen en de samenleving zie:

Deel 1 – Achtergrond

Hoofdstuk 4 - Wat is de waarde van de Leidraad?



- Wat is grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie? Wat is de betekenis daarvan? Welke verschijningsvormen zijn er? Hoe verhoudt zich mishandeling tot grensoverschrijdend gedrag en ontspoorde zorg? Waar liggen grenzen? Welk gedrag is ontoelaatbaar? Wordt binnen verschillende culturen anders over grensoverschrijdend gedrag en mishandeling gedacht?

Voor een omschrijving van de belangrijkste begrippen zie:

Deel 1 - Achtergrond

Hoofdstuk 2 - De betekenis van de belangrijkste begrippen



Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3

Bewust zijn van de effecten van machtsongelijkheid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



- Wie kan pleger zijn? Hoe kan iemand tot pleger worden? Wat zit in de persoon zelf? Wat kunnen oorzaken in de organisatie zijn?

Voor inzicht in de risicofactoren die samenhangen met de persoon van de pleger zie:

Deel 2 - Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

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

Inzicht in risico's van niet-professioneel gedrag en ondeskundigheid van medewerkers en vrijwilligers ▶

Voor inzicht in risicofactoren die samenhangen met de organisatie zie:

Deel 2 - Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

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

Inzicht in risico's met betrekking tot randvoorwaarden waarbinnen wordt gewerkt ▶

- Wat kan ik doen als x (bepaalde functie)? Welke professionaliteit en deskundigheid mag van mij worden verwacht bij het signaleren en bespreekbaar maken van situaties van grensoverschrijdend gedrag door een medewerker of vrijwilliger/maatje?

Voor een overzicht van onderwerpen voor het bevorderen van professionaliteit en deskundigheid zie:

Deel 2 - Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Aandachtspunten en tips bij aanbeveling 4

Scholing, training en coaching van medewerkers en vrijwilligers voor bewustwording en preventie ▶

Deel 2 - Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 - Interventie

Aandachtspunten en tips bij aanbeveling 1 en 2

Scholing, training en coaching van medewerkers en vrijwilligers voor interventie ▶

- Hoe vaak komt het eigenlijk voor? Welke concrete voorbeelden en dilemma's kennen we? Kunnen we zelf voorbeelden en dilemma's benoemen uit onze eigen praktijk?

Voor voorbeelden zie:

Deel 1 – Achtergrond

Hoofdstuk 1 - Voorbeelden en dilemma's ▶

- Waarom kan het moeilijk zijn om over dit onderwerp te spreken? Bijvoorbeeld door taboe, schaamte, loyaliteit, ontbreken van kennis, ontbreken van duidelijke handvatten (wat te doen?)

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Bewustzijn bevorderen dát het voorkomt

Vaak is de eerste reactie “dat komt bij ons niet voor” op de vraag “kunnen medewerkers of vrijwilligers/maatjes zich schuldig maken aan mishandeling van cliënten?”. Pas als het gesprek daarover op gang komt en voorbeelden worden genoemd, ontstaat het bewustzijn dat dit mogelijk is: het ‘oei-effect’, “oei, dit komt bij ons ook voor!”. Het is belangrijk dat iedereen in de organisatie (-eenheid) erkent dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door een medewerker of vrijwilliger/maatje echt kan vóórkomen, zelfs zodanig dat het kan gaan om strafbare feiten (bijvoorbeeld diefstal, seksueel misbruik). Dat is een voorwaarde om dergelijke situaties te voorkómen, signaleren en actie ondernemen. Wanneer in de organisatie een reglement beschikbaar is over disfunctionerende zorgverleners dan is het van belang dat dit bij medewerkers bekend is.

Het is van belang om het onderwerp ook in de cliëntenraad te spreken. Ook bij cliënten en in de cliëntenraad kan het beeld bestaan dat dit in de organisatie niet voorkomt. Of zij ervaren schroom om het onderwerp op de agenda te zetten, omdat het door het management als disloyaliteit en een blijk van wantrouwen zou kunnen worden opgevat. Daarom is het zinvol om een open gesprek hierover te voeren en bewustwording op gang te brengen. Een film met voorbeelden of gespeelde korte sketches kunnen hierbij helpen.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3

Bewust zijn dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling voorkomt

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Gespreksonderwerpen om bewustzijn te bevorderen

Dit aandachtspunt is identiek aan het [aandachtspunt](#) zoals reeds beschreven bij aanbeveling 1.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor bewustwording en bespreking

- ↳ Zie de Bundel Grensoverschrijdend gedrag naar mensen met een beperking: www.kennispleingehandicaptensector.nl/grensoverschrijdend-gedrag/bundel-voorbeelden-casussen
- ↳ Zie de Toolkit Werken aan sociale veiligheid, Preventie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Movisie en Vilans, deel 2 (ook de bijlagen): www.movisie.nl/publicaties/toolkit-werken-aan-sociale-veiligheid
- ↳ Zie de DVD Ouderenmishandeling: een DVD met handleiding: www.movisie.nl/publicaties/ouderenmishandeling-dvd-handleiding
- ↳ Zie voor het werken aan een veiligheidscultuur Handreiking Veiligheidscultuur GGZ Nederland H5: [www.ggz nederland.nl/uploads/publication/Handreiking Veiligheidscultuur.pdf](http://www.ggz nederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Veiligheidscultuur.pdf)
- ↳ Zie voor een handreiking voor vrijwilligers Pakket 1 Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling: www.verwey-jonker.nl/publicaties/2015/vrijwilligers-tegen-ouderenmishandeling-2015
- ↳ Zie voor het voorkomen en bespreken van seksueel misbruik: www.igj.nl/actueel/nieuws/2016/12/08/het-mag-niet-het-mag-nooit [www.rutgers.nl/sites/rutgersnl/files/PDF/Kennisbundel - seksualiteit 220413.pdf](http://www.rutgers.nl/sites/rutgersnl/files/PDF/Kennisbundel_-_seksualiteit_220413.pdf) <https://legacy.vgn.nl/artikel/25198> (DVD met gesprekken slachtoffers en plegers seksueel grensoverschrijdend gedrag; Carantegroep)
- ↳ Zie de Handreiking Seksualiteit en Seksueel misbruik, Visie en beleid als basis voor goede zorg en kwaliteit van bestaan; praktische handvatten voor managers in de verstandelijke gehandicapten zorg: www.vgn.nl/artikel/7973
- ↳ Zie voor ondersteuning van bijeenkomsten voor bewustwording met moreel beraad bijvoorbeeld: www.vumc.nl/research/metamedica/moreel-beraad.htm
- ↳ Zie voor theaterondersteuning bij bijeenkomsten voor bewustwording bijvoorbeeld: <http://toetstheater.nl/>

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: **1** **2** **3**

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

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Verhelder wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft

Alle cliënten hebben recht op een veilige zorgrelatie. Om dat te realiseren is het van belang dat iedereen in de organisatie(-eenheid) / het (ambulante) team zich ervan bewust is dat hij of zij een rol heeft in het voorkómen en signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie. Het is belangrijk dat iedereen in de organisatie weet welke rol dat is en welke verantwoordelijkheden en acties daarbij horen. In het Stappenplan met bijbehorende afspraken beschrijft de organisatie wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft en wat van hem/haar wordt verwacht; bijvoorbeeld het signaleren en melden, en hoe wordt omgegaan met meldingen.

Voor een overzicht van ieders verantwoordelijkheid zie:

Deel 1 – Achtergrond

Hoofdstuk 5 – Wie is waarvoor verantwoordelijk?



Voor het maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken zie:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren

Uitwerking bij aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken



Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: **1** **2** **3**

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

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Gespreksonderwerpen om bewustzijn te bevorderen

Dit aandachtspunt is identiek aan het [aandachtspunt](#) zoals reeds beschreven bij aanbeveling 1.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Preventie

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van
grensoverschrijdend
gedrag en mishandelingStap 2 Bespreken en melden
in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

Stap 4 Bespreken met de
(vermoedelijke) pleger
en nader onderzoekStap 5 Stoppen, extern melden,
maatregelen treffenStap 6 Zorgvuldig communiceren,
nazorg verlenen en
evaluerenDeel 3 **Aanbevelingen implementeren**

1 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.

[naar de uitwerking ►](#)

[naar de aandachtspunten en tips ►](#)

[naar kennis en hulpmiddelen ►](#)

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.

[naar de uitwerking ►](#)

[naar kennis en hulpmiddelen ►](#)

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 en vrijwilligers/maatjes, als voor extern (bijv. politie).

[naar de uitwerking ►](#)

[Aanbeveling 4 t/m 7 ►](#)

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

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 en vrijwilligers voor hun functie.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

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.

naar de uitwerking ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

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.

naar de uitwerking ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Inzicht in risico's van machtsongelijkheid in de zorgrelatie

Machtsongelijkheid in de zorgrelatie leidt natuurlijk niet per definitie tot grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie, maar is er wél een risicofactor voor. Dus is het belangrijk dat de organisatie(-eenheid) / het (ambulante) team inzicht heeft in de mate waarin medewerkers en vrijwilligers zich bewust zijn van en kunnen omgaan met machtsongelijkheid in de zorgrelatie. Daarnaast is het van belang dat er inzicht is in de mate waarin cliënten en familie zich afhankelijk voelen en ruimte ervaren om al dan niet hun grenzen aan te geven en situaties bespreekbaar te maken.

Voor informatie over de Veilige zorgrelatie en macht in afhankelijkheidsrelaties zie:

Deel 1 – Achtergrond

Hoofdstuk 2 – De betekenis van de belangrijkste begrippen



Voor informatie over effecten van machtsongelijkheid zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 1 – Bewustwording

Uitwerking Aanbeveling 1 – Bewust zijn van de effecten van machtsongelijkheid



Inzicht in risico's met betrekking tot randvoorwaarden waarbinnen wordt gewerkt

Om goede zorg, begeleiding en behandeling te verlenen moet aan bepaalde randvoorwaarden worden voldaan. Wanneer dat niet het geval is, dan kan dat leiden tot een situatie waarin cliënten risico lopen op grensoverschrijdend gedrag of mishandeling. Omstandigheden in de organisatie kunnen daarmee een risico vormen, waardoor de medewerker of vrijwilliger/maatje (ongewild) tot pleger wordt. Bijvoorbeeld onvoldoende personeel, ondeskundig personeel, onvoldoende samenwerking tussen professionals en mantelzorgers en vrijwilligers/maatjes, onverschillige cultuur, onvoldoende ruimte voor reflectie en dialoog. Ook situaties waarin een-op-een wordt gewerkt, brengen risico's met zich mee, omdat er niemand is die meekijkt /erbij is wanneer een medewerker bijvoorbeeld in de thuissituatie, zorg en ondersteuning biedt. Risicovolle omstandigheden maken de medewerker en vrijwilliger/maatje zelf niet minder verantwoordelijk of praten grensoverschrijdend gedrag of mishandeling niet goed. Maar het is wel zaak aandacht te hebben voor deze risicofactoren en ze te beperken. Niet alleen voor de cliënt, maar ook voor de medewerker of vrijwilliger/maatje.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Inzicht in risico's van niet-professioneel gedrag en ondeskundigheid

Om risico's voor cliënten te minimaliseren is inzicht nodig in de persoon van de medewerker en vrijwilliger/maatje. Deze kan een bron van risico zijn om (ongewild) pleger te worden. Risicofactoren bij medewerkers en vrijwilligers/maatjes zijn bijvoorbeeld: een negatief zelfbeeld, een negatief beeld van de doelgroep, onvoldoende deskundigheid, (geld)problemen en stress thuis, culturele verschillen.

Er moet oog en oor zijn, zowel vanuit het management als medewerkers onderling, voor een medewerker die 'het niet meer trekt' en dat zelf niet aangeeft. Bijvoorbeeld wanneer gezorgd wordt voor cliënten met moeilijk hanteerbaar gedrag, dan kan dat heel zwaar zijn. Wanneer iemand dan dagen achter elkaar zorgt voor deze cliënten, en misschien ook nog alleen in de groep staat, dan is dat een risicofactor. Wanneer in de organisatie een reglement beschikbaar is over disfunctionerende zorgverleners dan is het van belang dat dit bij medewerkers bekend is.

Voor het verkleinen van risico's die samenhangen met de zorgverlener is aandacht voor deskundigheid van medewerkers en vrijwilligers daarom essentieel evenals een zorgvuldig aanname- en personeelsbeleid en vrijwilligersbeleid. Het verdient ook aanbeveling om in ziekteverzuimbeleid aandacht te hebben voor risico's van grensoverschrijdend gedrag (burn-out, overspannenheid, psychische of lichamelijke aandoeningen die het functioneren beperken).

Voor een zorgvuldig personeelsbeleid zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking aanbeveling 5 – Zorgen voor een zorgvuldig personeelsbeleid



Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Inzicht krijgen in risicofactoren in de organisatie(-eenheid)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Inzicht in risico's van een onveilig klimaat voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes

Een onveilig klimaat maakt dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes situaties niet bespreekbaar maken of de verantwoordelijkheid niet durven nemen om er iets aan te doen. Ze kunnen niet aangeven wat voor hen zelf moeilijk is, hoe ze ongewild misschien wel pleger zijn of het risico lopen het te worden. En ze kunnen situaties waarin anderen een risico zijn voor de cliënt niet aankaarten of actie ondernemen. Een dergelijk onveilig klimaat vergroot het risico voor cliënten om met grensoverschrijdend gedrag of mishandeling geconfronteerd te worden. Geschoolde, competente en betrouwbare medewerkers die een coachende rol vervullen (zoals managers, bestuurders, professionele sleutelfiguren zoals behandelaren, vrijwilligerscoördinator) zijn belangrijk om een veilig klimaat te creëren en misbruik van macht te voorkomen.

Voor de rol van medewerkers die een coachende of leidinggevende rol vervullen voor het creëren van een veilig klimaat zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt', Fase 2 – Preventie

Aanbeveling 6 – Creëren van een veilig klimaat voor medewerkers en vrijwilliger

Uitwerking: Een belangrijke rol voor medewerkers die een coachende en leidinggevende rol vervullen



Inzicht in risico's van onvoldoende leervermogen

Wanneer er geen cultuur en structuur is om te leren, dan vormt dat een risico op grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de professionele zorgrelatie. Het moet vanzelfsprekend zijn om van 'fouten' te leren en er geen verontschuldigen voor te zoeken. Er moet een structuur zijn die leren faciliteert.

Voor het belang van een lerende organisatie zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking aanbeveling 7 – Zorgen voor een lerende organisatie



Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Inschatten van risico's in de organisatie(-eenheid)

Risico's in de organisatie(-eenheid) / het (ambulante) team kunnen zijn:

- Onvoldoende personeel (structureel of door ziekteverzuim) kan tot een hoge werkdruk leiden, waarin medewerkers of vrijwilligers/maatjes zich machteloos voelen om het goed te doen. Dat kan ertoe leiden dat ze onvoldoende tijd hebben en/of nemen om aandachtige zorg, begeleiding en behandeling te geven en stil te staan bij hoe deze door cliënten wordt ervaren. Dergelijke situaties kunnen leiden tot grensoverschrijdend gedrag en mishandeling.
- Ondeskundig personeel of onvoldoende ondersteuning van medewerkers en vrijwilligers/maatjes door specialisten of specialistische kennis kan leiden tot risicovolle situaties voor de cliënt. Bijvoorbeeld als geen of niet tijdig specialistische kennis en expertise ingeroepen kan worden, van bijvoorbeeld het CCE (Centrum voor Consultatie en Expertise).
- Onvoldoende ruimte om met elkaar het gesprek aan te gaan – ruimte voor reflectie en dialoog – kan leiden tot onveilige situaties voor de cliënt. Medewerkers en vrijwilligers/maatjes moeten kunnen aangeven wat ze moeilijk vinden in relatie tot cliënten (en dat niet als ondeskundig ervaren!) en welke situaties ze moeilijk vinden, om samen met anderen te kunnen zoeken naar oplossingen. Hiervoor moet tijd ingeruimd worden en het thema op de agenda worden gezet. Ruimte voor reflectie en beraad moet gefaciliteerd worden.
- Er zijn groepen cliënten die vanuit hun beperking of ziekte, gedrag kunnen vertonen dat (zeer) moeilijk hanteerbaar is en heel veel vergt van medewerkers. Bij dergelijke cliënten worden regelmatig strenge huisregels, omgangsadviezen of dwangmaatregelen toegepast. In deze situaties kan het toepassen van regels en dwang (macht) ontaarden in onzorgvuldig en onjuist (grensoverschrijdend) toepassen van dwang of het inzetten van dwangmaatregelen als straf.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Inzicht krijgen in risicofactoren in de organisatie(-eenheid)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



- Een onverschillige cultuur in een organisatie(-eenheid) kan tot risicovolle situaties voor de cliënt leiden. Medewerkers en vrijwilligers/maatjes die zich onvoldoende betrokken tonen en verantwoordelijk voelen voor het welbevinden van hun cliënten. Ze zien niet of de zorg, begeleiding en behandeling die ze geven voor de cliënt van waarde is of zijn er niet in geïnteresseerd. Voor de eenling (nieuwe medewerker, stagiaire of vrijwilliger/maatje) is het moeilijk om tegen een dergelijke groeps cultuur in te gaan. Ze lopen mee, doen mee of gaan weg.
- In situaties waarin er vooral een-op-een contact is tussen medewerkers of vrijwilliger/maatje en cliënt, worden situaties waarin cliënten risico lopen op grensoverschrijdend gedrag of mishandeling minder snel door anderen gesignaleerd.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor het inschatten van risico's

- ↳ Zie de Toolkit Werken aan sociale veiligheid. Movisie en Vilans. Deel 1, hoofdstuk 4, stap 8: www.movisie.nl/publicaties/toolkit-werken-aan-sociale-veiligheid
- ↳ Zie voor een overzicht van risicofactoren: www.movisie.nl/publicatie/toolkit-werken-aan-sociale-veiligheid
- ↳ Zie voor risicomanagement in de zorg de Handreiking Risicomanagement in de GGZ H3.4 en H3.5 en H4.4: www.ggz nederland.nl/uploads/publication/handreiking-risicomanagement-2013-los.pdf
- ↳ Zie voor signaleren van onveilige situaties de Handreiking Signaleren en melden van (on)veiligheid door cliënten en naasten, hoofdstuk 1 en hoofdstuk 4. VMS veiligheidsprogramma: [www.ggz nederland.nl/uploads/publication/Handreiking Signaleren en melden van onveiligheid door cliënten en naasten.pdf](http://www.ggz nederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Signaleren_en_melden_van_onveiligheid_door_clienten_en_naasten.pdf)
- ↳ Zie voor het belang van inventariseren, wegen en beheersen van risico's om patiëntveiligheid te vergroten de Handreiking Risicomanagement GGZ, Veilige zorg, ieders zorg: www.ggz nederland.nl/uploads/publication/handreiking-risicomanagement-2013-los.pdf
- ↳ Zie voor cultuurmetingen en cultuurverandering de Handreiking Veiligheidscultuur, Veilige zorg, Ieders zorg: [www.ggz nederland.nl/uploads/publication/Handreiking Veiligheidscultuur.pdf](http://www.ggz nederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Veiligheidscultuur.pdf)
- ↳ Zie voor inzicht in risicovolle processen Basiselement prospectieve risico analyse (PRI): [www.vmszorg.nl/wp-content/uploads/2017/07/web_2012.0001_praktijk gids PRI.pdf](http://www.vmszorg.nl/wp-content/uploads/2017/07/web_2012.0001_praktijk gids_PRI.pdf)
- ↳ Zie voor een handzame gids uit het patiëntveiligheidsprogramma van de ziekenhuizen de Prospectieve risico-inventarisatie: [www.ggz nederland.nl/uploads/publication/Handreiking Patiëntenparticipatie.pdf](http://www.ggz nederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Patiëntenparticipatie.pdf)

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: 1 2 3 4 5 6 7

Cliënten weerbaar maken in de zorgrelatie

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Cliënten weerbaar maken door professioneel gedrag van medewerkers

De basis voor het versterken van de positie van cliënten en familie is dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes op een professionele en deskundige manier met hen omgaan. Dat wil zeggen betrokken en respectvol, met aandacht voor machtsongelijkheid en afhankelijkheid in de zorgrelatie. Medewerkers en vrijwilligers/maatjes moeten – vanuit hun specifieke functie en verantwoordelijkheid - het vertrouwen creëren dat cliënten en familie óók kunnen bespreken waar ze tegen aanlopen zonder bang te zijn voor represailles. Cliënten en hun familie moeten zich daadwerkelijk gehoord en gezien voelen en ervaren dat er iets gedaan wordt met hetgeen zij aangeven. Ze moeten kunnen en durven aangeven wat hun behoeften zijn en waar hun grenzen worden overschreden.

Weerbaarheid van cliënten kan bij sommige cliëntengroepen maar beperkt gerealiseerd worden, bijvoorbeeld door de beperkingen of ziekte van mensen (denk aan mensen met verstandelijke beperkingen, psychogeriatrische problemen, of psychiatrische problemen als wanen of een psychose) of doordat mensen niet gewend zijn of geleerd hebben mondig te zijn, zoals geldt voor een deel van de cliënten in de ouderenzorg. Des te belangrijker is het dat medewerkers en vrijwilligers altijd alert zijn op de werking van machtsverschil in de zorgrelatie en het risico van misbruik van macht door hen.

Cliënten en hun familie moeten door medewerkers en vrijwilligers niet alleen gezien worden als (potentiële) slachtoffers, maar ook als partners die kunnen bijdragen aan het opsporen en oplossen van ongewenste situaties. Grensoverschrijdend gedrag wordt vaak pas inzichtelijk als cliënten of familie daarnaar gevraagd worden. Dat vraagt om een pro-actieve opstelling van medewerkers.

Cliënten en familie kunnen ook getuige zijn van situaties van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling bij andere cliënten. Zij kunnen ook een rol spelen bij vroege signalering en melding van problemen in de zorg. Professioneel en deskundig gedrag van medewerkers moet ertoe leiden dat cliënten en familie zich durven uitspreken, zich daartoe uitgenodigd voelen.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Cliënten weerbaar maken door het verstrekken van adequate en zinvolle informatie

Het is belangrijk dat cliënt en familie *in gesprekken* goed geïnformeerd worden, zodat ze weten waar ze terecht kunnen met vragen of wanneer ze zich in een vervelende situatie bevinden. Onderdeel van dit gesprek zijn ook de omgangsvormen. Welk gedrag mogen cliënten en familie van medewerkers en vrijwilligers verwachten? Het ligt het meest voor de hand dat een medewerker dit gesprek voert die dicht bij de cliënt en familie staat en hun vertrouwen heeft.

Het verdient aanbeveling dat het gesprek over veiligheid, de vraag of de cliënt zich veilig voelt, onderwerp is van de periodieke besprekingen van het zorgplan/begeleidingsplan van een cliënt.

Ook *schriftelijk voorlichtingsmateriaal* is voor cliënten en familie relevant, ter ondersteuning van een gesprek, waarin staat wat de cliënt van de organisatie(-eenheid) mag verwachten als het gaat om het voorkomen van mishandeling in de zorgrelatie, wat er wordt gedaan als zich dat onverhoopt toch voordoet en bij welke (vertrouwens-)functionaris zij terecht kunnen.

Weerbaarheid van cliënten versterken kan in algemene zin ook een (behandel)doel zijn, bijvoorbeeld in de geestelijke gezondheidszorg en gehandicaptenzorg. Dat draagt ook bij aan weerbaarheid in de zorgrelatie.

In de gehandicaptenzorg is de rol van ouders of familieleden vaak groot. Zij zijn zeer betrokken bij het wel en wee van hun kind / broer / zus en weten vaak heel goed wat deze persoon wel en niet prettig vindt en wel en niet kan. Bij 'weerbaar maken' van cliënten spelen zij een belangrijke rol.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Cliënten weerbaar maken in de zorgrelatie

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Cliënten weerbaar maken door inzetten van ervaringskennis en -deskundigheid

Om cliënten weerbaar te maken kan ervaringsdeskundigheid of ervaringskennis van (ex-)cliënten of familie ingezet worden. Wat hebben zij meegemaakt en hoe hebben zij dat aangekaart? Welke tips hebben zij voor cliënten en familie? En voor medewerkers en/of vrijwilligers/maatjes?

Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid kunnen ook helpen om te weten hoe een gesprek het beste gevoerd kan worden. Wat hebben cliënten en familie een prettig en zinvol gesprek gevonden? Wat hebben zij als vervelend ervaren? Wat kunnen medewerkers daarvan leren om goede gesprekken met cliënten en familie te voeren over een onderwerp als 'grensoverschrijdend gedrag'?

Cliënten weerbaar maken door bespreken in / door cliëntenraad

Juist omdat veiligheid een kern is in de relatie tussen de cliënt en de medewerker / vrijwilliger, heeft de cliëntenraad een rol om het onderwerp 'veilige zorgrelatie' te bespreken met het management / bestuur van de organisatie, of het onderwerp te agenderen. De cliëntenraad kan aangeven wat vanuit de optiek van de cliënten belangrijk is en hoe aan de veilige zorgrelatie kan worden gewerkt.

Daarnaast kan de cliëntenraad eraan bijdragen dat het onderwerp 'veilige zorgrelatie' respectievelijk grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar wordt tussen de cliënten en medewerkers. In gesprekken met de achterban kan gevraagd worden naar ervaringen en kan gestimuleerd worden dat cliënten hun ervaringen bespreken met hun persoonlijk begeleider / verzorgende / behandelaar of betreffende medewerker. Ook kan samen met de cliëntenraad, op georganiseerde familie- of informatiebijeenkomsten, het onderwerp bespreekbaar worden gemaakt.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Cliënten weerbaar maken door professioneel gedrag van medewerkers

Cliënten moeten kunnen en durven aangeven wat hun behoeften zijn en waar hun grenzen worden overschreden. Bijvoorbeeld kunnen aangeven dat ze zich niet goed bejegend of verzorgd voelen of niet serieus genomen door begeleiders / verzorgers / behandelaars, als deze hen kleineren, te strenge regels hanteren, hen te hardhandig vastpakken of aanraken op een manier die ze niet prettig vinden.

De medewerker kan het gesprek aangaan over de ervaren bejegening en specifiek naar deze aspecten vragen. Bijvoorbeeld:

- Hoe voelt cliënt zich bejegend / begeleid / verzorgd / behandeld?
- Voelt cliënt zich serieus genomen door verzorgers / begeleiders / behandelaren / vrijwilligers / maatjes?
- Zijn er dingen die niet goed gaan, die de cliënt niet prettig vindt? Welke? Hoe reageert cliënt daarop in die situatie? Indien relevant: wat maakt dat de cliënt er niet iets over durft te zeggen in die situatie?

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Cliënten weerbaar maken in de zorgrelatie

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen

**Cliënten weerbaar maken door het verstrekken van adequate en zinvolle informatie**

De inhoud van de gesprekken die met cliënten gevoerd worden, moet passen bij leeftijd en problematiek van de cliënt en plaatsvinden op een moment dat de cliënt zich op het gemak voelt bij de medewerker / in de organisatie(-eenheid). Kennis van de geschiedenis van de cliënt (bijvoorbeeld heeft deze eerder een situatie van mishandeling of seksueel misbruik meegemaakt?) is belangrijk in dit gesprek. Om te weten hoe een gesprek het beste gevoerd kan worden, kan ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid van cliënten en familie benut worden.

Ook schriftelijke informatie moet afgestemd zijn op de specifieke cliëntengroep; en afspraken die in de organisatie(-eenheid) gemaakt zijn. De Cliëntenraad kan een rol spelen bij het opstellen van voorlichtingsmateriaal.

Cliënten weerbaar maken door inzetten van ervaringskennis en - deskundigheid

Ervaringskennis is specifieke kennis op basis van wat iemand heeft meegemaakt; iedereen heeft bepaalde ervaringskennis. Mensen met ervaringskennis zijn niet per definitie ervaringsdeskundig (getraind om ervaringen professioneel in te zetten). Maar bijvoorbeeld familieleden van mensen met psychogeriatrische problematiek of van mensen met een verstandelijke beperking kunnen wel hun ervaringskennis delen. *Ervaringsdeskundigen* zijn medewerkers die zelf cliënt zijn geweest en erin zijn getraind om hun ervaring professioneel in te zetten. Ervaringsdeskundigheid is het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel. Met name in de geestelijke gezondheidszorg wordt regelmatig gewerkt met ervaringsdeskundigen. Ervaringskennis en - deskundigheid kan ingezet worden om de weerbaarheid van cliënten en familie te vergroten, maar kan ook helpen in bewustwording en deskundigheidsbevordering van medewerkers en vrijwilligers/maatjes.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Cliënten weerbaar maken in de zorgrelatie

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen

**Cliënten weerbaar maken door bespreken in / door cliëntenraad**

Een bijeenkomst waar het onderwerp grensoverschrijdend gedrag op een laagdrempelige, herkenbare manier wordt neergezet, kan het gesprek met cliënten hierover openen. Bijvoorbeeld door het spelen van korte sketches, door een DVD met korte fragmenten te laten zien en vervolgens daarover het gesprek te voeren. Gespreksleiders met ervaring met het thema kunnen helpen een veilige sfeer te creëren en het gesprek op gang helpen.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Cliënten weerbaar maken in de zorgrelatie

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen om cliënten weerbaar te maken en te betrekken

- ↳ Zie voor de voorbeeldbrochure om met ouders van cliënten met een verstandelijke beperking in gesprek te gaan:
www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-06/Voorbeeldbrochure-voor-ouders-en-vertegenwoordigers.pdf
- ↳ Zie voor het creëren van voorwaarden voor actieve betrokkenheid van cliënten en hun naasten de Handreiking Signaleren en melden van (on)veiligheid door cliënten en naasten, hoofdstuk 2. VMS veiligheidsprogramma:
[www.ggznederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Signaleren en melden van onveiligheid door clienten en naasten.pdf](http://www.ggznederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Signaleren_en_melden_van_onveiligheid_door_clienten_en_naasten.pdf)
- ↳ Zie voor informatie over ervaringsdeskundigheid in de GGZ het kennisplein ervaringsdeskundige:
www.deervaringsdeskundige.nl
- ↳ Zie voor de inzet van ervaringsdeskundigheid in de GGZ de Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg:
<https://assets.trimbos.nl/docs/5e12cfe6-c412-4c40-919d-8cd13c7a5e5e.pdf>
- ↳ Zie voor het beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundige het Beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigheid:
www.ggznederland.nl/uploads/publication/Ervaringsdeskundigheid.pdf
- ↳ Zie voor aanbevelingen vanuit de GGZ om veilige zorg vanuit het perspectief van cliënten en hun familie te organiseren de Handreiking Patiëntenparticipatie vanuit cliënten- en familieperspectief:
www.ggznederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Patiëntenparticipatie.pdf

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Cliënten weerbaar maken in de zorgrelatie

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



- ↳ Zie voor concrete instrumenten om cliënten en naasten te ondersteunen situaties van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling te bespreken de Handreiking signaleren en melden van (on)veiligheid door cliënten en naasten:
[www.ggznederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Signaleren en melden van onveiligheid door clienten en naasten.pdf](http://www.ggznederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Signaleren_en_melden_van_onveiligheid_door_clienten_en_naasten.pdf)
- ↳ Zie voor handvatten voor de-stigmatisering van cliënten de Website Samen Sterk Zonder Stigma:
<http://samensterkzonderstigma.nl>
- ↳ Zie voor hulpmiddelen voor werken aan sociale veiligheid de Toolkit Sociale veiligheid, deel 2, hoofdstuk 1 en 2 (inclusief DVD). Movisie en Vilans:
[www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Toolkit_WSV/Toolkit_Werken aan sociale veiligheid deel 2.pdf](http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Toolkit_WSV/Toolkit_Werken_aan_sociale_veiligheid_deel_2.pdf)
- ↳ Zie voor informatie over en hulpmiddelen voor bespreken van psychische problematiek en bewustwording van stigmatisering en de impact ervan:
www.samensterkzonderstigma.nl/

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Een aantal functionarissen als specifiek aanspreekpunt voor cliënten en medewerkers

Voor cliënten, familie, medewerkers en vrijwilligers/maatjes is het belangrijk dat ze weten bij wie ze terecht kunnen met hun ervaringen en signalen van grensoverschrijdend gedrag. Hierbij gaat het allereerst om het kunnen vertellen van ervaringen of vermoedens aan iemand en om in een gesprek te kunnen verhelderen wat er aan de hand is. De stap van bespreken en verhelderen kán leiden tot een volgende stap: een daadwerkelijke melding. In het gesprek komt men er misschien samen op uit dat een interne melding van (signalen van) grensoverschrijdend gedrag aangewezen is, maar dat hoeft niet.

Het is belangrijk dat er een aantal specifieke personen zijn bij wie cliënten, familie, medewerkers en vrijwilligers/maatjes – veilig en vertrouwd – terecht kunnen; en dat in de organisatie(-eenheid) ook is afgesproken dát die personen die rol vervullen. Om situaties laagdrempelig en veilig te kunnen bespreken is het van belang dat er verschillende personen (aanspreekpunten) zijn om een situatie (van 'niet-pluis gevoel', of daadwerkelijk grensoverschrijdend gedrag) aan te kaarten en te bespreken. Het is aan de zorgorganisatie zelf te bepalen voor welke (combinatie van) aanspreekpunten zij kiest. De gemaakte keuzes worden vastgelegd in het Stappenplan met bijbehorende afspraken. Het gaat er dan om, helder vast te leggen wie waarvoor aanspreekbaar en verantwoordelijk is; en over de zorgvuldigheid van procedures. De mensen die aanspreekpunt zijn, moeten weten wat zij moeten doen (met inachtneming van de privacy van alle betrokkenen) als zij signalen of berichten krijgen over (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag. Ook is het van belang dat de betreffende functionarissen toegerust zijn om op een zorgvuldige wijze met signalen om te gaan en bijvoorbeeld de goede vragen weten te stellen om een 'niet-pluis gevoel' en signalen te kunnen verhelderen en te kunnen bepalen wat eventuele vervolgstappen moeten zijn.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: 1 2 3 4 5 6 7

Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Belangrijk is dat er tenminste één aandachtsfunctionaris is, die geen lijnfunctionaris is, waardoor deze binnen de organisatie een vertrouwensfunctie kan bekleden en objectief en onafhankelijk kan functioneren. Immers ook een leidinggevende kan zelf pleger zijn of vanuit zijn/haar positie een pleger – om welke reden dan ook - de hand boven het hoofd houden.

Voor het maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken zie:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken



Specifieke contactpersoon voor overleg met de politie

Behalve dat er een specifiek aanspreekpunt is voor cliënten, familie, medewerkers en vrijwilligers/maatjes, verdient het ook aanbeveling dat er binnen de organisatie een vaste contactpersoon is voor afstemming / overleg met de politie. Aan de politie zal worden gedacht zodra er mogelijk sprake is van een strafbaar feit als diefstal, seksueel misbruik of ernstige mishandeling. Het is echter van belang al vóór zich zo'n situatie voordoet, om de tafel te gaan. Daarbij gaat het niet om criminalisering, maar wel om het tijdig overleggen en afstemmen voor het borgen van veiligheid van kwetsbare personen, met inachtneming van ieders rol en verantwoordelijkheid. Het is van belang om, vóór dat het zich voordoet, afspraken te maken hoe om te gaan met situaties waarin mogelijk een strafbaar feit is gepleegd. Wat kunnen zorgorganisatie en politie van elkaar verwachten? Wat is van belang als de zorgorganisatie een situatie van ernstig grensoverschrijdend gedrag of mishandeling constateert? Hoe en wanneer wordt de politie betrokken? Hoe kan worden voorkómen dat eventueel bewijs wordt 'stuk gemaakt'? Met name de wijkagent kan hierin een belangrijke rol vervullen voor de zorgorganisatie. Door een vaste contactpersoon aan te wijzen voor het overleg met de politie, wordt een goede verbinding tussen organisatie en politie gewaarborgd en kan snel worden gehandeld in voorkomende situaties.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Mogelijke functionarissen als aanspreekpunt voor cliënten en familie

Voor een veilige en laagdrempelige manier om situaties van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling bespreekbaar te maken, kunnen verschillende functionarissen specifiek aanspreekpunt zijn, voor zowel cliënten en familie als medewerkers en vrijwilligers/maatjes.

Cliënten en familie kunnen een signaal geven aan / het gesprek aangaan met hun verzorgende, begeleider of behandelaar, de leidinggevende van het team of de afdeling, de cliënt/patiëntvertrouwenspersoon (in- of extern), of een meldteam (als dat er is in de organisatie).

In het Stappenplan met bijbehorende afspraken (en in het informatiemateriaal voor cliënten) zijn mogelijkheden van bespreekbaar maken en melden door cliënten en hun familie vastgelegd; en ook hoe de betreffende functionarissen hieraan opvolging geven.



Mogelijke functionarissen als aanspreekpunt

Onderstaand worden als voorbeeld een aantal specifieke functionarissen genoemd, met een mogelijke invulling van hun rol, waarbij medewerkers en vrijwilligers/maatjes terecht zouden kunnen (al dan niet in een combinatie van deze functionarissen). In het Stappenplan met bijbehorende afspraken beschrijft de organisatie welke rollen er zijn en wat ieders verantwoordelijkheid is.

- Een zogenaamde aandachtsvelder 'veilige zorgrelatie' (of een andere term) die als lid van het team voor teamleden gemakkelijk toegankelijk is om situaties mee te bespreken. Deze aandachtsvelder houdt het onderwerp ook levend in het team / op de afdeling (bewustwording), spreekt collega's aan op hun gedrag als dat nodig is en speelt een rol in deskundigheidsbevordering. De aandachtsvelder maakt een situatie waarin twijfel is over de vraag 'is hier sprake van grensoverschrijdend gedrag?' bespreekbaar in het team. De aandachtsvelder ziet er ook op toe dat er geen cultuur van argwaan ontstaat, waarin iedereen elkaar nauwlettend in de gaten gaat houden of dat elke situatie die van doen heeft met bejegening als grensoverschrijdend gedrag wordt benoemd. Het gaat erom een lerende cultuur te creëren waarin medewerkers elkaar kunnen aanspreken en situaties besproken kunnen worden. Wanneer de aandachtsvelder inschat dat de situatie méér vraagt, schakelt deze de leidinggevende of aandachtsfunctionaris in. De aandachtsvelder gaat niet zelf gesprekken voeren met medewerkers of cliënten en doet in die zin geen nader onderzoek.
- Een zogenaamde aandachtsfunctionaris 'veilige zorgrelatie' (of een andere term) die verder af staat van de werkvloer en die beschikbaar is om situaties mee te bespreken en waarbij een melding kan worden gedaan. In sommige organisaties is dit een maatschappelijk werkende. Deze aandachtsfunctionaris bespreekt samen met de melder welke vervolgstappen al dan niet gezet worden. Contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres) van deze functionaris moeten voor iedereen goed vindbaar zijn.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



- Een meldteam 'veilige zorgrelatie' (of een andere term, zoals bijvoorbeeld consultatieteam) waarvan de leden beschikbaar zijn als aanspreekpunt en waarbij een melding kan worden gedaan. Contactgegevens van het meldteam (telefoonnummers en e-mailadres) van de leden van het meldteam moeten voor iedereen goed vindbaar zijn; eventueel met een eigen e-mailadres van het meldteam.
- De vertrouwenspersoon voor medewerkers (in- of extern) kan een rol krijgen als aanspreekpunt. De vertrouwenspersoon kan de medewerker begeleiden bij een interne melding bij een aandachtsfunctionaris of leidinggevende.
- De leidinggevende is voor cliënten, medewerkers en vrijwilligers/maatjes altijd beschikbaar als aanspreekpunt. Deze heeft altijd een verantwoordelijkheid als het gaat om veiligheid voor cliënten en goed personeelsbeleid.

Voor informatie over Intern melden zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie
Stap 2 – Bespreken en melden in de organisatie



Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Professionaliteit bevorderen

Het is van belang dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes zich professioneel opstellen door verantwoordelijkheid te nemen voor situaties van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling op een manier die past bij de normen van de beroepsgroep en functie. Voor een professionele opstelling is het nodig dat iedereen weet welke verantwoordelijkheden en taken hij of zij heeft ten aanzien van het signaleren, bespreekbaar maken en melden van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling. Medewerkers en vrijwilligers/maatjes kunnen hun verantwoordelijkheid nemen, als ze weten wat er van hen verwacht wordt. Beleid van de organisatie, vastgelegd in het Stappenplan met bijbehorende afspraken - waarin functies, rollen en verantwoordelijkheden zijn beschreven - moet hier helderheid in geven.

Deskundigheid bevorderen van medewerkers en vrijwilligers/maatjes

Het is belangrijk dat individuele medewerkers en vrijwilligers/maatjes deskundig zijn en – passend bij hun specifieke functie en rol - over de juiste houding, kennis en vaardigheden beschikken voor het creëren van een veilige zorgrelatie.

Daarnaast is het van belang om aandacht te besteden aan de teamkwaliteit, zodat teamgenoten elkaar feedback kunnen geven en ontvangen, met elkaar in gesprek kunnen gaan, kunnen reflecteren, pro-actief handelen, verantwoordelijkheid nemen. Scholing, training en coaching van teams kan soms zelfs de voorkeur hebben. De cultuur van een team heeft invloed op hoe over dit onderwerp wordt gedacht, hoe wordt gehandeld en welke ruimte er is om erover te spreken.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Deskundigheid van 'leidinggevend' bevorderen

Sommige medewerkers vervullen een aansturende en/of coachende rol, bijvoorbeeld managers, bestuurders, coaches, teamleiders, professionele sleutelfiguren zoals behandelaars, vrijwilligerscoördinator. Zij moeten zich ervan bewust zijn dat andere medewerkers zich afhankelijk van hén kunnen voelen en het moeilijk kunnen vinden zich kwetsbaar op te stellen door situaties van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling van een cliënt bespreekbaar te maken. Zeker als het gaat om situaties waarin medewerkers door omstandigheden zelf het gevoel hebben pleger te kunnen worden. Medewerkers die een aansturende en/of coachende rol vervullen moeten daarom over de juiste houding, kennis en vaardigheden beschikken en hun verantwoordelijkheid nemen om met afhankelijkheid van 'hun' medewerkers en vrijwilligers om te gaan.

Medewerkers die een aansturende en/of coachende rol vervullen spelen een cruciale rol bij het creëren van een veilig klimaat, bijvoorbeeld door zelf het goede voorbeeld te geven en hun eigen gedrag bespreekbaar te maken. Daarnaast moeten deze medewerkers uitvoering kunnen geven aan hun rol ten aanzien van een goed personeels- en vrijwilligersbeleid voor de leden van hun team; en weten wat te doen bij signalen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling.

Het is van belang om in trajecten zoals management development of 'leren coachen' aandacht te hebben voor een veilige zorgrelatie, zowel voor cliënten als medewerkers en/of vrijwilligers/maatjes.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Scholing, training en coaching van medewerkers en vrijwilligers/maatjes

Voor scholing, training en coaching van medewerkers en vrijwilligers/maatjes is een aantal onderwerpen van belang. Niet elk onderwerp is voor elke medewerker of vrijwilliger relevant en ook kan de mate van verdieping verschillen.

Relevante onderwerpen zijn:

- Weten waarom het belangrijk is om aandacht te hebben voor de onderwerpen 'machtsongelijkheid, grensoverschrijdend gedrag en mishandeling' voor cliënten, familie en medewerkers en vrijwilligers, betekenis kennen van relevante begrippen, concrete situaties en dilemma's en voorbeelden kunnen herkennen en benoemen.

Voor een omschrijving van de belangrijkste begrippen zie:

Deel 1 – Achtergrond

Hoofdstuk 2 - De betekenis van de belangrijkste begrippen



- Zichzelf leren kennen (eigen waarden, normen en grenzen), welke (machts)situatie of gedrag van een cliënt door hen als moeilijk wordt ervaren en welke situaties of welk gedrag kunnen leiden tot misbruik van macht.

Voor situaties waarin mogelijk grensoverschrijdend gedrag of mishandeling aan de orde is zie:

Deel 1 – Achtergrond

Hoofdstuk 1 – Voorbeelden en dilemma's



Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



- Specifieke kennis hebben van ziektebeelden en beperkingen van mensen, die gepaard kunnen gaan met gedrag van cliënten waar medewerkers en vrijwilligers/maatjes mogelijk moeilijk mee om kunnen gaan. Leren gedrag beter te begrijpen.
- Specifieke kennis hebben over en inzicht in de relatie tussen het toepassen van vrijheidsbeperkende / dwangmaatregelen enerzijds en grensoverschrijdend gedrag en mishandeling anderzijds.
- Inzicht hebben in het toepassen van huisregels en omgangsadviezen in relatie tot grensoverschrijdend gedrag of mishandeling.
- Inzicht in de risico's van een-op-een situaties met betrekking tot (het plegen van respectievelijk de beschuldiging van) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling.
- Inzicht hebben in gewenst gedrag en in kunnen schatten welk gedrag in bepaalde omstandigheden bij deze persoon wel en niet wenselijk is.
- Inzicht hebben in de teamcultuur en of deze cultuur kan leiden tot grensoverschrijdend gedrag en mishandeling; weten hoe te werken aan een betere en veiligere cultuur.
- Samen werken aan een veilig klimaat: leren feedback geven en ontvangen, met elkaar in gesprek gaan, praten over concrete situaties en dilemma's die als moeilijk worden ervaren (leren reflecteren), pro-actief kunnen handelen, verantwoordelijkheid kunnen en durven nemen.
- Leren (gerechtvaardigd) vertrouwen te creëren bij cliënten en familie, zodat deze kunnen zeggen wat ze ervaren zonder angst voor represailles.
- Leren met cliënten en familie in gesprek te gaan over het onderwerp machtsongelijkheid in de zorgrelatie en grensoverschrijdend gedrag en mishandeling op een manier die aansluit bij de leeftijd en ziekte/beperkingen van de cliënt.
- Bewust worden dat grensoverschrijdend gedrag ook strafbaar gedrag kan zijn; leren herkennen wat mogelijk strafbaar gedrag is en weten wat te doen wanneer daar een vermoeden van is.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor scholing, training en coaching van medewerkers

- ↳ Zie voor omgaan met probleemgedrag in de ouderenzorg de handreiking Multidisciplinair werken aan probleemgedrag:
www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/Probleemgedrag-Leren-Richtlijnen
- ↳ Zie voor omgaan met mensen met een verstandelijke beperking de Bundel Grensoverschrijdend gedrag naar mensen met een beperking:
www.kennispleingehandicaptensector.nl/grensoverschrijdend-gedrag/bundel-voorbeelden-casussen
- ↳ Zie voor hulpmiddelen voor werken aan sociale veiligheid de Toolkit Sociale veiligheid, deel 2, hoofdstuk 1 en 2 (inclusief DVD). Movisie en Vilans:
www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Toolkit_WSV/Toolkit_Werken_aan_sociale_veiligheid_deel_2.pdf
- ↳ Zie voor een hulpmiddel voor omgang met probleemgedrag voor verzorgenden de Handwijzer Omgaan met probleemgedrag:
<http://verzorgenden.venvn.nl/Nieuws/Berichten/ID/11555>
- ↳ Zie voor een hulpmiddel voor veilig en zorgvuldig professioneel handelen bij fysiek ingrijpen de Handreiking Veilig fysiek ingrijpen, dwang en drang:
www.ggznederland.nl/uploads/assets/Handreiking_veilig_fysiek_ingrijpen_1.pdf

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) plegger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Aanbeveling nummer: 1 2 3 **4** 5 6 7

Bevorderen van professionaliteit en deskundigheid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



- ↳ Zie voor een website met informatie en verwijzingen over veilig werken / agressie jegens medewerkers: www.duidelijkoveragressie.nl
- ↳ Zie voor de Arbocatalogus over veilig werken in de GGZ: www.arbocatalogusggz.nl
- ↳ Zie voor de Arbocatalogus over veilig werken in de GZ: www.arbocatalogusgehandicaptenzorg.nl
- ↳ Zie voor de Arbocatalogus over veilig werken in de VVT: www.arbocatalogusvvt.nl

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Vergewissen van geschiktheid

Voor preventie is een zorgvuldig aanname- en personeelsbeleid van belang. Het is daarbij belangrijk dat de zorgorganisatie zich zowel bij het aangaan van een overeenkomst met een medewerker of vrijwilliger/maatje, als ook periodiek, zich ervan vergewist dat de betrokkene geschikt is voor deze functie en hierover een goed personeelsdossier opbouwt en bijhoudt. Bij het vergewissen is ook van belang dat duidelijk is of en hoe iemands functioneren in het verleden in de weg kan staan bij het verlenen van zorg. Vergewissen gebeurt dus zowel in de sollicitatieprocedure (met toestemming van de sollicitant: bijvoorbeeld referenties opvragen, BIG-register raadplegen, Verklaring omtrent Gedrag vragen), als tijdens het dienstverband (bijvoorbeeld in persoonlijke ontwikkelingsgesprekken, beoordelings- en functioneringsgesprekken).

Het vergewissen van geschiktheid vanuit het (arbeids)verleden is in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) als verplichting voor de zorgorganisatie opgenomen (vergewisplicht, art. 4 lid 1a). Het is zo omschreven:

"De zorgaanbieder vergewist zich ervan dat de wijze waarop zorgverleners die zorg verlenen aan zijn cliënten, in het verleden hebben gefunctioneerd, niet in de weg staat aan het inzetten van de zorgverleners bij het verlenen van zorg."

In de Wkkgz is opgenomen dat een zorgaanbieder aan de Inspectie moet melden als een zorgverlener wordt ontslagen wegens disfunctioneren. De Inspectie houdt een register bij. Een zorgaanbieder kan bij de Inspectie navraag doen (zich vergewissen) of bij een zorgverlener sprake is geweest van een situatie die een ernstige bedreiging kan betekenen voor de veiligheid van cliënten of de zorg (art. 25 lid 2 Wkkgz; art. 8.28 Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Op basis van de informatie kan de nieuwe werkgever adequate begeleiding en toezicht regelen of besluiten geen arbeidsverhouding aan te gaan.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 **5** 6 7

Zorgen voor een zorgvuldig personeelsbeleid en vrijwilligersbeleid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Zie voor meer informatie over ontslag wegens disfunctioneren:

Deel 2 - Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 - Interventie
Stap 5 - Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
Aanbeveling 2 - Extern melden aan IGJ (zo nodig)
Uitwerking: Wat is extern melden en wat moet verplicht worden gemeld ▶

Deel 2 - Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 - Interventie
Stap 5 - Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
Aanbeveling 2 - Extern melden aan IGJ (zo nodig)
Aandachtspunt: Ontslag wegens disfunctioneren: onderzoek door Inspectie ▶

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Verklaring omtrent Gedrag (VOG)

De zorgorganisatie is verantwoordelijk voor de screening van de medewerkers en vrijwilligers/maatjes. De organisatie vergewist zich daarom (periodiek) van iemands geschiktheid. Daarnaast moet de zorgaanbieder over een VOG beschikken van mensen die beroepsmatig met cliënten in contact kunnen komen. Door een VOG te vragen kan de zorgorganisatie (laten) screenen of de betrokkene geen strafbare feiten heeft begaan die bezwarend kunnen zijn voor het werken in de zorg. Indien de betrokkene geen VOG kan overleggen, zal dat voor de organisatie een goede reden zijn de betrokkene niet in dienst te nemen.

In de Wkkgz (art. 4 lid 2) en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz is bepaald (art 3.1) dat een zorgaanbieder in het bezit moet zijn van een Verklaring omtrent Gedrag (VOG):

- voor de zorgverleners die zorg verlenen aan zijn cliënten;
- en voor andere personen dan zorgverleners die beroepsmatig met de cliënten in contact kunnen komen (de verplichting geldt dus niet voor vrijwilligers). De verplichting van de VOG geldt alleen voor betreffende personen die vanaf het inwerkingtreden van de Wkkgz, dus vanaf 1 januari 2016, voor de zorgaanbieder werkzaam zijn.

In het 'Convenant preventie seksueel misbruik' van partijen in de gehandicaptenzorg is expliciet opgenomen dat de werkgever bij een (voortgeschreden) sollicitatie betrokkene vraagt om een VOG te overleggen voor het werken in de gehandicaptenzorg.

Een VOG wordt afgegeven door de Dienst Justis, die namens de staatssecretaris van Justitie beslist of de betrokkene al dan niet een VOG krijgt. Daarvoor onderzoekt Justis of de aanvrager strafbare feiten op zijn/haar naam heeft staan. Is de aanvrager wel in aanraking geweest met Justitie, dan wordt gekeken hoe bezwaarlijk dit is voor de functie waarvoor nu de VOG wordt gevraagd. Een VOG zegt dus niets over handelen dat niet tot strafrechtelijke veroordeling heeft geleid.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Vergewisplicht voor zorgvuldig personeels- en vrijwilligersbeleid

Wat is een vergewisplicht?

Een vergewisplicht houdt in dat de zorgorganisatie zich vergewist van de geschiktheid van de betrokkene voor zijn/haar functioneren waar de organisatie verantwoordelijk voor is. Daarbij gaat het niet alleen om het functioneren in het verleden; de zorgorganisatie moet zich er van vergewissen of de medewerker of vrijwilliger/maatje geschikt is en blijft voor het werk.

Vergewisplicht ten aanzien van wie?

Het is belangrijk dat de zorgaanbieder zich vergewist van de geschiktheid van ieder die beroepsmatig of vrijwillig, op basis van een overeenkomst met de zorgaanbieder, contact heeft met cliënten.

Waarvan moet de zorgaanbieder zich vergewissen?

De zorgaanbieder moet zich vergewissen van de geschiktheid van de betrokkene voor diens functie. Daarbij zijn in ieder geval belangrijk:

- (vak)inhoudelijke competenties
- communicatieve competenties. In het kader van een veilige zorgrelatie is er specifiek aandacht voor het kunnen omgaan met de specifieke situatie van afhankelijkheid en mogelijk machtsmisbruik in de relatie.

Benodigde competenties zijn vaak ook omschreven in de functieprofielen.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Zorgen voor een zorgvuldig personeelsbeleid en vrijwilligersbeleid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen

*Hoe kan de zorgaanbieder zich daarvan vergewissen?*

Er zijn verschillende manieren waarop de zorgaanbieder zich kan vergewissen van de geschiktheid van de medewerker en de ontwikkeling daarin. Voorbeelden om zich te vergewissen zijn:

- in gesprek gaan met de medewerker
- voorafgaand aan overeenkomst / tijdens (vergevoerde) sollicitatieperiode:
 - inwinnen van referenties (meer info: zie hierna)
 - navraag doen bij registers, bijvoorbeeld Inspectie (disfunctionerende professionals), BIG-register, Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn (meer info: zie hierna)
 - Verklaring omtrent Gedrag vragen (VOG) (meer info: zie hierna)
- diploma, getuigschrift, registratie vragen
- observeren van medewerker in diens werk door leidinggevende of coach
- analyse van meldingen van incidenten en klachten met betrekking tot betrokkene.

↳ Zie voor meer informatie hoe de zorgaanbieder zich kan vergewissen:

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/vraag-en-antwoord/vergewisplicht

Wanneer vergewist de zorgaanbieder zich van iemands geschiktheid?

De zorgaanbieder vergewist zich regelmatig van de geschiktheid van een medewerker, en legt bevindingen vast in het personeelsdossier. Momenten zijn in ieder geval:

- voorafgaand aan de overeenkomst met de zorgaanbieder (tijdens sollicitatieperiode)
- periodiek, gedurende de tijd dat betrokkene bij zorgaanbieder werkt (in ieder geval tijdens functionerings- en beoordelingsgesprekken).

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Zorgvuldigheid bij vergewissen van geschiktheid

Het is belangrijk dat de zorgaanbieder zorgvuldig te werk gaat bij het zich vergewissen van de geschiktheid van de betrokkene. Zorgvuldigheid heeft van doen met:

- Bewaken van de privacy van de betrokkene.
- Geen actie ondernemen dan na toestemming van betrokkene (bijvoorbeeld bij inwinnen van referenties. Indien betrokkene geen toestemming geeft, kan dit reden zijn om de sollicitatieprocedure te beëindigen).
- Vooraf duidelijk maken welke uitgangspunten de organisatie hanteert ten aanzien van een veilige zorgrelatie en welke eisen worden gesteld aan betrokkenen, specifiek in het omgaan met machtsongelijkheid in zorgrelaties (bijvoorbeeld door een gesprek over gewenste houding en gedrag, aan de hand van de gedragscode).
- Inzichtelijk maken waarop de beoordeling van de zorgaanbieder omtrent de (on)geschiktheid van betrokkene is gebaseerd.

Hoe te handelen bij ongeschiktheid?

Hoe kan de zorgaanbieder handelen als de medewerker ongeschikt wordt bevonden?

Aandachtspunten zijn:

- In de sollicitatieprocedure: als er een redelijk vermoeden van ongeschiktheid is of ongeschiktheid wordt vastgesteld, wordt de overeenkomst niet gesloten c.q. wordt de betrokkene geen functie aangeboden waarin zich het risico van ongeschiktheid kan voordoen.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Zorgen voor een zorgvuldig personeelsbeleid en vrijwilligersbeleid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



- Als er een overeenkomst is gesloten: als er een redelijk vermoeden van ongeschiktheid is of ongeschiktheid wordt vastgesteld, zijn er de volgende opties, afhankelijk van de ernst van het vermoeden respectievelijk de ongeschiktheid:
 - extra aandacht en begeleiding van betrokkene, bij- of omscholing
 - overplaatsen naar een andere functie waarin zich het risico van ongeschiktheid niet kan voordoen
 - ontslag.

Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn

Medewerkers in de sector Zorg en Welzijn werken veelal met hart en ziel voor cliënten in een omgeving waarin veiligheid en vertrouwen belangrijke voorwaarden zijn. Helaas houdt een enkeling zich niet aan de regels. Door middel van het Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn kan een aangesloten zorg- of welzijnsorganisatie bij een sollicitatie in het register nagaan of tegen een sollicitant aangifte is gedaan vanwege een vermoedelijk gepleegd strafbaar feit – zoals diefstal, mishandeling en/of seksueel grensoverschrijdend gedrag – door een andere deelnemende organisatie.

Het Waarschuwingsregister is eind 2014 op verzoek van werkgevers in de regio Haaglanden gelanceerd en richt zich op preventie en voorkomen van recidive. Alle organisaties uit de VVT, GGZ en Gehandicaptenzorg kunnen zich bij het register aansluiten.

Iemand registreren in het register mag natuurlijk niet zomaar. De regels van het Waarschuwingsregister zijn opgenomen in het Protocol Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn (goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens). Een zorgaanbieder kan een persoon in het Waarschuwingsregister laten registreren als:

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Zorgen voor een zorgvuldig personeelsbeleid en vrijwilligersbeleid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



- de activiteiten van die persoon hebben geleid tot ontslag of beëindiging van de arbeidsrelatie
- aangifte is gedaan bij de politie
- voldoende bewijsstukken zijn en worden bewaard in het onderliggende dossier
- de betrokken persoon op de hoogte is gesteld van het feit van opname in het register.

Hoewel de persoon volgens de regels van het Waarschuwingregister niet veroordeeld hoeft te zijn, moet er wel voldoende bewijs aanwezig zijn voor iemand in het register kan worden opgenomen.

In de brief aan de Tweede Kamer 'Veilig ouder worden' van 27 september 2018 informeert minister De Jonge (VWS) de Kamer over het voornemen om het Waarschuwingregister Zorg en Welzijn landelijk verplicht te stellen voor zorgaanbieders.

↳ Zie voor meer informatie over het Waarschuwingregister:
www.waarschuwingregisterzorgenwelzijn.nl

Referenties vragen en geven

Referenties *vragen*, zo mogelijk bij meerdere bronnen, is één van de manieren om na te gaan of iemand geschikt is voor de functie en hoe iemand in het verleden heeft gefunctioneerd. Het opvragen en verstrekken van referenties raakt het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de sollicitant (recht op privacy). Om referenties te kunnen vragen, is daarom de expliciete toestemming nodig van de sollicitant. De sollicitant wordt gevraagd of en bij wie referenties mogen worden gevraagd.



Bij het inwinnen van referenties mag de inbreuk op de privacy niet onevenredig zijn in verhouding tot het belang van de werkgever (het controleren van de geschiktheid van de sollicitant voor de functie). Daarom mag alleen informatie worden gevraagd die direct verband houdt met de functie. Bijvoorbeeld verantwoordelijkheden die betrokkene had, diens sterke kanten en verbeterpunten, en de reden van vertrek. Er mag niet méér worden gevraagd dan nodig is om de geschiktheid te beoordelen. Bij referenties mag bijvoorbeeld niet worden gevraagd naar de thuissituatie of naar ziekteverzuimgegevens. Als de referenties daartoe aanleiding geven, kunnen deze worden besproken met de sollicitant (hoor en wederhoor) of reden zijn om iemand niet aan te stellen.

Bij het *geven* van referenties is belangrijk dat alleen informatie wordt gegeven die:

- gaat over de functie-uitoefening van betrokkene (en bijvoorbeeld niet over ziekteverzuim)
- waarheidsgetrouw is
- noodzakelijk is respectievelijk niet onnodig.

Bij het geven van referenties moet steeds een afweging worden gemaakt tussen het belang van de nieuwe werkgever (om een waarheidsgetrouw beeld te krijgen van de sollicitant) en de belangen van de sollicitant. Daarbij moet ook worden afgewogen wat wel en wat niet noodzakelijk is om te vertellen.

Als iemand op staande voet is ontslagen, is dat waarheidsgetrouwe, juiste informatie; dat mag en hoort gezegd te worden.

Wat 'onnodige informatie' is, of informatie die niet noodzakelijk is om te geven, ligt ingewikkelder. In een rechtszaak over onderzoek naar fraude bij een bank, is een uitspraak gedaan over 'onnodige informatie'. In deze zaak heeft de rechter bepaald dat de bank bepaalde zaken onnodig heeft gezegd, namelijk dat de sollicitant betrokken is geweest bij een fraude-onderzoek en dat de uitkomst was dat betrokkenheid van de medewerker niet kon worden vastgesteld. Door deze referentie werd de medewerker bij een aantal banken afgewezen. De rechter vond dat de bank zich had moeten realiseren dat dit een negatieve referentie zou opleveren. Met het geven van deze onnodige referentie heeft de werkgever onrechtmatig gehandeld, naar het oordeel van de rechter.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Wat onnodige informatie is in het kader van een veilige zorgrelatie, zal een eigen afweging vergen, omdat het hier, naast het belang van de medewerker, ook gaat om beschermen van kwetsbare cliënten. Hierover is echter, voor zover bekend, (nog) geen rechterlijke uitspraak geweest.

In dit kader is nog wel relevant een rechterlijke uitspraak over een situatie waarbij iemand op eigen initiatief contact heeft gelegd met potentiële werkgevers en negatieve informatie over de medewerker verstrekt. De rechter vond dat dát als een onrechtmatige daad jegens de medewerker kan worden gekwalificeerd, als de medewerker daardoor niet wordt aangenomen.

Verklaring omtrent gedrag (VOG) voor zorgvuldig personeels- en vrijwilligersbeleid

In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz (art 3.1) is bepaald dat een zorgaanbieder die Wlz-zorg levert en/of intramurale geestelijke gezondheidszorg (GGZ) in het bezit moet zijn van een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) voor:

- de zorgverleners die zorg verlenen aan zijn cliënten
- en voor andere personen dan zorgverleners die beroepsmatig met de cliënten in contact kunnen komen (de verplichting geldt dus niet voor vrijwilligers).

Deze VOG mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip dat de betrokkene voor de zorgaanbieder ging werken.

De verplichting van de VOG geldt alleen voor betreffende personen die vanaf het inwerkingtreden van de Wkkgz, dus vanaf 1 januari 2016, voor de zorgaanbieder werkzaam zijn.

In het 'Convenant Preventie seksueel misbruik' van Cliëntenorganisaties, Mee Nederland, werknemersorganisaties en VGN is het vragen van een VOG bij een voortgeschreden sollicitatie voor het werken in de gehandicaptenzorg als preventieve maatregel opgenomen.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 **5** 6 7

Zorgen voor een zorgvuldig personeelsbeleid en vrijwilligersbeleid

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor vrijwilligersbeleid

- ↳ Zie voor belemmeringen en mogelijkheden voor samenspel informele en formele zorg:
www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/zbv/grenzen
- ↳ Zie voor informatie over verschuivende grenzen de Handreiking voor vaststellen van verantwoord 1-op-1 vrijwilligerswerk:
www.zorgvoorbeter.nl/zorgvoorbeter/media/documents/thema/vrijwilligerswerk/richtlijnen-verantwoord-1-op-1-vrijwilligerswerk.pdf

Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor de vergewisplicht en VOG

- ↳ Zie voor meer informatie over dienst Justis en de VOG:
www.justis.nl/producten/vog/
- ↳ Zie voor meer informatie over de vergewisplicht en VOG de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg:
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2019-05-01>
- ↳ Zie voor vergewissen bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd:
www.igj.nl/onderwerpen/controleren-arbeidsverleden
- ↳ Zie voor raadplegen BIG-register:
www.bigregister.nl/zoek-zorgverlener
- ↳ Zie voor informatie over disfunctionerende professionals:
www.igj.nl/onderwerpen/toezicht-op-disfunctioneren/toezicht-op-disfunctionerende-zorgverleners

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Een veilig klimaat creëren is werken aan teamkwaliteit

Een veilig klimaat is wezenlijk voor het realiseren van een veilige zorgrelatie, waarin zowel de cliënt als ook de medewerker en vrijwilliger/maatje zich op zijn/haar gemak voelt. Een veilig klimaat is een klimaat waarin mensen op een respectvolle manier met elkaar omgaan, elkaar serieus nemen en elkaar als gelijken behandelen. Een klimaat waarin meningen gerespecteerd worden (en niet veroordeeld of uitgelachen of afgestraft), uitgewisseld en besproken. Een klimaat waarin medewerkers en vrijwilligers/maatjes met elkaar meedenken en samen zoeken naar oplossingen voor een probleem; en waarin mensen (bijna) fouten kunnen toegeven, angst en onzekerheid en gevoelens van onmacht bespreken, elkaar feedback geven en feedback kunnen ontvangen. Medewerkers en vrijwilligers/maatjes voelen zich dan gesteund en veilig om het onderwerp 'grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie' binnen de eigen organisatie (-eenheid) of (ambulante) team te bespreken. Werken aan een veilig klimaat is nodig om te zien dat misschien grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie aan de orde is en dit bespreekbaar te maken.

In een veilig klimaat heerst ook geen sfeer van wantrouwen, waarin medewerkers en vrijwilligers elkaar in de gaten houden en als het ware proberen te betrappen op grensoverschrijdend gedrag. In een veilig klimaat passen medewerkers en vrijwilligers op elkaar. Ze zien bijvoorbeeld wanneer iemand een bepaalde situatie niet meer aankan, kaarten dat aan en zoeken mee naar oplossingen. "Zal ik de begeleiding van meneer Pieterse vandaag overnemen?".

Belangrijk is ook dat de bijzondere positie van vrijwilligers/maatjes wordt erkend. Zij kunnen zich afhankelijk voelen van medewerkers, waardoor voor hen de drempel om situaties te bespreken (nog) hoger kan zijn.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Een belangrijke rol voor medewerkers die een coachende of leidinggevende rol vervullen

Het creëren van een veilig klimaat is de verantwoordelijkheid van iedereen. Maar het is vooral ook van belang dat bestuurders en medewerkers die een sturende en coachende rol vervullen (bijvoorbeeld professionele sleutelfiguren zoals de wijkverpleegkundige in de thuiszorg, teamleider, behandelaar, vrijwilligerscoördinator) hun invloed zien op het creëren van een veilig klimaat. Zij moeten zich ervan bewust zijn dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes zich afhankelijk van hén kunnen voelen, erkennen dat zij een voorbeeldrol vervullen en er in gedrag en houding toe uitnodigen dat moeilijke onderwerpen besproken kunnen worden.

Voor deskundigheidsbevordering van medewerkers die een coachende of leidinggevende rol vervullen zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Aanbeveling 4 – Bevorderen van professionaliteit en deskundigheid

Uitwerking: Deskundigheid van 'leidinggevendenden' bevorderen



Kennen van verantwoordelijkheden

Het is belangrijk dat iedereen weet welke verantwoordelijkheden en taken hij of zij heeft ten aanzien van het signaleren, bespreekbaar maken en melden van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling. Medewerkers en vrijwilligers/maatjes weten dan wat er van hen verwacht wordt, kunnen zo nodig actie ondernemen en kunnen zich veilig voelen en veilig weten in de organisatie (-eenheid) / het (ambulante) team. Dat voorkomt gevoelens van frustratie, onrust, angst en onzekerheid.

Voor het maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken zie:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren

Uitwerking van aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken



Voor een voorbeeld van de stappen die medewerkers en vrijwilligers/maatjes zetten zie het stroomschema:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken

Stroomschema voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes



- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Het goede gesprek over gewenste houding en gedrag én een gedragscode

Een veilig klimaat kan ook gecreëerd worden door het bespreken van verwachtingen over gewenste houding en gedrag. Welke houding en gedrag verwachten medewerkers en vrijwilligers/maatjes van zichzelf en van elkaar? Welke houding en gedrag past bij de visie van de organisatie? Daarbij is het goed om ook te spreken over de vraag welke houding en gedrag in welke omstandigheden niet wenselijk is; en hoe dat in te schatten is. Welke omstandigheden (bijvoorbeeld van de cliënt; beroepsnormen) zijn daarop van invloed? Dit onderwerp moet ook onderdeel van zijn sollicitatie- en functioneringsgesprekken, inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers en stagiaires.

Gewenste houding en gedrag kan ook vastgelegd worden in een gedragscode. Een gedragscode kan meerwaarde hebben om het onderwerp 'Veilige zorgrelatie' – naast het goede gesprek - onder de aandacht te brengen bij cliënt(vertegenwoordigers), medewerkers en vrijwilligers/maatjes (ook tijdens sollicitatie- en functioneringsgesprekken). In een gedragscode kan bijvoorbeeld worden vastgelegd welk gedrag van medewerkers en vrijwilligers/maatjes wordt verwacht jegens cliënten en collega's en dat van medewerkers wordt verwacht dat ze signalen van (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag (van anderen of zichzelf) bespreekbaar maken. Bij het maken van een gedragscode is de nuance belangrijk. Een gedragscode kan er namelijk ook toe leiden dat medewerkers of vrijwilligers/maatjes zich onzeker voelen om het goede te doen en in plaats van warme, betrokken zorg en begeleiding te bieden, overgaan op een afstandelijke houding. Het is bijvoorbeeld zeker aan te bevelen om er altijd alert op te zijn of een lichamelijke aanraking als prettig en ondersteunend wordt ervaren door een cliënt of niet. Een dergelijke gedragscode mist zijn doel als medewerkers zich geremd gaan voelen in hun contact met cliënten en bijvoorbeeld geen arm meer om hen heen durven te slaan in situaties waarin dat wel gepast is.

Zie voor adviezen over houding en gedrag ook:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking van aanbeveling 5 – Zorgen voor een zorgvuldig personeels- en vrijwilligersbeleid



- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor een veilig klimaat

- ↳ Zie voor het werken aan een veiligheidscultuur de Handreiking Veiligheidscultuur VMS hoofdstuk 1 en hoofdstuk 3:
www.ggz nederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Veiligheidscultuur.pdf
- ↳ Zie de Toolkit Werken aan sociale veiligheid, Preventie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, Movisie en Vilans, deel 2 hoofdstuk 4:
www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Toolkit_WSV/Toolkit_Werken aan sociale veiligheid deel 2.pdf

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Een lerende cultuur

Een lerende organisatie(-eenheid) of (ambulant) team is van belang om grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de professionele zorgrelatie ook op de langere termijn te voorkomen. Het is belangrijk dat er een cultuur is, waarin medewerkers en vrijwilligers/maatjes open staan om te leren; het vanzelfsprekend is om voor 'fouten' geen verontschuldigheden te zoeken maar om deze te onderzoeken om ervan te leren. In een lerende organisatie voelt iedereen de verantwoordelijkheid (medewerkers, vrijwilligers/maatjes, managers, bestuurders) om te leren en de eigen deskundigheid te vergroten. Om te leren is een veilig klimaat nodig.

Voor het creëren van een veilig klimaat zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking van aanbeveling 6 – Creëren van een veilig klimaat voor medewerkers en vrijwilligers



Een permanent kwaliteitsbewustzijn

Een lerende organisatie(-eenheid) stopt niet bij het aanreiken van kennis aan medewerkers en vrijwilligers/maatjes over preventie van en interventie bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie, maar werkt continu aan kwaliteitsverbetering. Er is in het dagelijks handelen van medewerkers en vrijwilligers/maatjes een permanent kwaliteitsbewustzijn om het goede te doen voor cliënten en daarbij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie te voorkomen.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6 7

Zorgen voor een lerende organisatie

Uitwerking

Kennis & hulpmiddelen

Een lerende structuur

Een lerende organisatie heeft ook een structuur, waarin geleerd wordt van situaties waarin grensoverschrijdend gedrag en mishandeling zich hebben voorgedaan. Er wordt methodisch aan kwaliteitsverbetering gewerkt (bijvoorbeeld met de PDCA cirkel), gegevens over uitgevoerde acties en resultaten worden vastgelegd (monitoring, evaluatie in checkfase) en besproken om ervan te leren of om vast te houden wat goed gaat.

Voor het maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken zie:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren, Aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken ►

Voor informatie over het monitoren van de implementatie van beleid:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren, Aanbeveling 3 – Maken van een Plan van aanpak
Aandachtspunt: Aanpak voor monitoring ►

Gelijkwaardige rol voor cliënt(vertegenwoordigers)

In een lerende organisatie(-eenheid) of (ambulant) team wordt van elkaar geleerd en hebben cliënt(vertegenwoordigers) een gelijkwaardige rol in het leerproces. Het is belangrijk dat alle partijen erkennen dat voortdurend leren belangrijk is en om alle partijen bij het leerproces te betrekken. De ervaringskennis van cliënten en hun vertegenwoordigers en familie is daarbij net zo belangrijk in het leerproces, als de praktische en ervaringskennis van medewerkers en vrijwilligers/maatjes, de inzichten van management en bestuurders en theoretische (wetenschappelijke) kennis of kennis van 'best practices'.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor leren van ervaringen

↳ Zie de Toolkit Werken aan sociale veiligheid, Preventie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, Movisie en Vilans, deel 2, hoofdstuk 4, stap 8 en stap 9 en stap 10:

www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Toolkit_WSV/Toolkit_Werken_aan_sociale_veiligheid_deel_2.pdf

↳ Zie voor een hulpmiddel om agressie-incidenten te analyseren en verbeteracties te treffen de Handreiking Analyseren van agressie incidenten:

www.ggz nederland.nl/uploads/assets/Handreiking_Analyseren_van_agressie_incidenten.pdf

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van
grensoverschrijdend
gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden
in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden,
maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren,
nazorg verlenen en
evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Interventie

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Vooraf bij Interventie: stappen in Stappenplan 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 dát 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 het 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.

Voor het maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken zie:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren, Aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken ►

Onderdeel van het Stappenplan kan een stroomschema zijn voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes om snel te zien wat van hen wordt verwacht.

Voor een voorbeeld van de stappen die medewerkers en vrijwilligers/maatjes zetten zie het stroomschema:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling 4 – Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken
Stroomschema voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes ►

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Aanbevelingen

Verschil met de Meldcode

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1

Signaleren van
grensoverschrijdend
gedrag en mishandeling

Stap 2

Bespreken en melden
in de organisatie

Stap 3

Bespreken met de cliënt

Stap 4

Bespreken met de
(vermoedelijke) pleger
en nader onderzoek

Stap 5

Stoppen, extern melden,
maatregelen treffen

Stap 6

Zorgvuldig communiceren,
nazorg verlenen en
evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

1 Aanbevelingen voor beleid

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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Aanbeveling nummer:

1 **2**

Herkennen van signalen

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Wie moet signalen herkennen?

Iedereen van de zorgorganisatie / het (ambulante) team moet, passend bij de eigen functie of rol, signalen kunnen herkennen van (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling door een medewerker of vrijwilliger/maatje van de zorgorganisatie in de zorgrelatie met de cliënt. Signaleren kan gebeuren door medewerkers in de zorg, begeleiding of behandeling, maar ook door andere beroepskrachten zoals receptiemedewerker en mensen in de facilitaire dienst, managers, bestuurders; en ook door cliënten, cliëntvertegenwoordigers, vrijwilligers/maatjes.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Herkennen van signalen

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Verschillende situaties waarin signalen zich voordoen

Er zijn verschillende situaties te onderscheiden, die vragen om een actie:

- 1 Er zijn signalen die tijdens de reguliere of dagelijkse werkzaamheden leiden tot een 'niet-pluis gevoel' of vermoedens: dit kan aanleiding zijn om extra alert te zijn of een gesprek te hebben met een functionaris die daarin een specifieke rol heeft (bijvoorbeeld de aandachtsvelder, aandachtsfunctionaris, vertrouwenspersoon, leidinggevende, meldteam). Signalen kunnen ook meteen besproken worden in het eigen team, als daarin een voldoende veilig klimaat heerst. Niet elk 'niet-pluis gevoel' is van dien aard dat het met een aandachtsfunctionaris, meldteam of leidinggevende besproken moet worden. Er zijn ook situaties die van doen hebben met bejegening en waarvan het team kan leren, waardoor ook situaties van grensoverschrijdend gedrag voorkomen worden. Een teamlid dat de 'veilige zorgrelatie' als aandachtsgebied heeft (een zogenaamde aandachtsvelder) kan hierin een specifieke rol spelen. Deze signaleert dergelijke situaties in het team, of is het aanspreekpunt voor andere teamleden om dit aan de orde te stellen. Deze functionaris stimuleert het gesprek hierover en de gezamenlijke reflectie.

Voor informatie over specifieke functionarissen als aanspreekpunt zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking van aanbeveling 3 – Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt ►

Voor het bespreekbaar maken van signalen zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

Stap 2 – Bespreken en melden in de organisatie

Uitwerking van de aanbeveling 1 – Gesprek op basis van (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag ►

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1

Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2

Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3

Bespreken met de cliënt

Stap 4

Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek

Stap 5

Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6

Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Herkennen van signalen

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



- 2 De cliënt vertelt tijdens de zorg, begeleiding of behandeling over een situatie van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling.

In situaties waar geen vermoeden is van strafbaar gedrag, is het belangrijk dat de cliënt haar/zijn verhaal kan vertellen en dat de betrokkene aandacht heeft voor de cliënt. Aandacht voor de cliënt en diens ervaringen staat hierbij voorop. Daarnaast kan de cliënt worden gevraagd of deze de situatie wil melden, of de betrokkene meldt (al dan niet samen met de cliënt) de situatie bij de leidinggevende, aandachtsfunctionaris of iemand van het meldteam. Er kan, bij situaties van (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag die moeten worden gemeld, de cliënt géén geheimhouding worden beloofd, in het belang van de veiligheid van de betreffende cliënt zelf en andere cliënten. Wel wordt altijd de cliënt of diens vertegenwoordiger zo goed mogelijk betrokken bij het melden.

In situaties waar een vermoeden is van strafbaar gedrag, met name bij seksueel misbruik, is het van belang dat tijdig de politie wordt betrokken en die als eerste de gelegenheid heeft een gesprek te voeren met de cliënt. Het is niet aan de begeleider/zorgmedewerker/behandelaar om een 'opsporingsonderzoek' te doen of de cliënt uit te horen. Het voeren van gesprekken door medewerkers van de zorgorganisatie met de cliënt, bij vermoedens van strafbaar gedrag, vóórdat de politie de cliënt heeft kunnen spreken, kan juist een strafrechtelijk onderzoek belemmeren en een succesvolle vervolging van een verdachte schaden. Tijdig inschakelen van de politie bij vermoedens van strafbaar gedrag, is dus cruciaal.

Het is van belang om onderscheid te maken tussen enerzijds het doen van nader onderzoek naar de feiten (en wat de politie gaat / moet doen) en anderzijds het onderzoeken wat nodig is om tegelijkertijd de veiligheid van de cliënt te waarborgen.

- ↳ Zie voor meer informatie het boek 'Gezegd of gezwegen', over diagnostiek bij seksueel misbruik, door drs. Marianne Heestermans, drs. Kim van den Bogaard en prof. dr. Petri Embregts (methode taxatiegesprek). Tevens informatief over wat te doen bij onheldere signalen van mogelijk strafbare feiten. www.vgn.nl/artikel/23372

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Herkennen van signalen

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Voor meer informatie over strafbaar gedrag:

Deel 1 – Achtergrond

H2 - De betekenis van de belangrijkste begrippen

§ 2.2.6 - Strafbaar gedrag?



Voor het bespreekbaar maken van signalen zie:

Deel 2 - Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 - Interventie

Stap 2 - Bespreken en melden in de organisatie

Uitwerking van aanbeveling 1 - Gesprek op basis van (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag



- 3** Er is een situatie waarin grensoverschrijdend gedrag / mishandeling direct zelf wordt gezien: om het grensoverschrijdend gedrag te stoppen kan de pleger gewezen worden op zijn gedrag. In deze situatie vallen aanbeveling 1 en 2 van stap 1 samen (het zien gebeuren en iemand erop aanspreken). Het is belangrijk het gebeurde ook intern te melden conform het Stappenplan met bijbehorende afspraken (bijvoorbeeld bij de aandachtsfunctionaris of leidinggevende, stap 2). Afhankelijk van de aard en ernst moet in de situatie zelf worden gehandeld. In situaties waar een vermoeden is van strafbaar gedrag, is het van belang om tijdig de politie te betrekken, geen bewijs 'stuk' te maken en het gesprek met de vermoedelijke pleger door de politie te laten voeren.

In alle situaties is natuurlijk belangrijk dat, naast een onderzoek naar feiten, tegelijkertijd de zorg en veiligheid voor de cliënt zo goed mogelijk wordt gewaarborgd.

Voor informatie over Intern melden zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

Stap 2 – Bespreken en melden in de organisatie



Voor nazorg zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 - Interventie

Stap 6 - Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Aanbeveling 1 - Organiseren van opvang en nazorg voor cliënt en familie



- ↳ Zie voor meer informatie het boek 'gezegd of gezwezen', over diagnostiek bij seksueel misbruik, door drs. Marianne Heestermans, drs. Kim van den Bogaard en prof. dr. Petri Embregts (methode taxatiegesprek). Tevens informatief over wat te doen bij onheldere signalen van mogelijk strafbare feiten.

www.vqn.nl/artikel/23372

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Herkennen van signalen

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Rapporteren van signalen

Signalen bij de cliënt, zoals ander gedrag of blauwe plekken, kunnen meer of minder duidelijk en objectief waarneembaar zijn. Deze signalen kunnen worden besproken met de cliënt en er kan worden gevraagd wat volgens de cliënt de oorzaak is van de betreffende signalen. Belangrijk is de cliënt hierbij niet te beïnvloeden maar objectief en open te blijven. Het is vervolgens belangrijk om objectief en feitelijk te rapporteren in het dossier van de cliënt. Feiten zijn die aspecten die zelf zijn gezien (eigen waarneming) of zelf gehoord (letterlijke bewoordingen die iemand heeft uitgesproken). Het overige is interpretatie, en dat kan de waarneming en inschatting beïnvloeden. Door een feitelijke rapportage wordt vastgelegd wat is waargenomen, worden ook collega's hierop alert, en kunnen eventuele wijzigingen worden geconstateerd. Hiermee kan mogelijk verder grensoverschrijdend gedrag (indien dat het geval was) worden voorkomen, doordat de 'pleger' ziet dat er aandacht voor is. Daarnaast kan hierdoor duidelijker worden dát en wát er aan de hand is, kunnen daar acties op worden ingezet en is er dossiervorming mocht het komen tot een melding. Als duidelijk is dat er vermoedens van strafbaar gedrag zijn, wordt niet zelf verder gezocht naar oorzaken, maar wordt de politie ingeschakeld, juist om een eventueel strafrechtelijk onderzoek niet te schaden.

Rapporteren van signalen in een personeelsdossier is in deze fase (nog) niet aan de orde. Dat komt pas aan de orde als er een melding is gedaan, is gesproken met de medewerker en daaruit, conform het Stappenplan van de organisatie, wordt geconcludeerd dat een en ander in het personeelsdossier moet worden vastgelegd.

Een medewerker aan wie signalen worden verteld (bijvoorbeeld, aandachtsvelder, aandachtfunctionaris, vertrouwenspersoon, leidinggevende) kan persoonlijke werkaantekeningen maken van wat hij of zij heeft gehoord. Deze werkaantekeningen zijn alleen voor eigen gebruik en vertrouwelijk. Deze mogen niet aan anderen worden overgedragen.

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Herkennen van signalen

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Verschillende verschijningsvormen van een signaal

Het gedrag of een uiting van een medewerker of vrijwilliger/maatje kan een signaal zijn (bijvoorbeeld negeren van een cliënt; kleineren of vernederen; ruwe omgangsvormen), maar ook een reactie of wijziging van de situatie van de cliënt kan een signaal zijn (bijvoorbeeld de cliënt was eerder altijd opgewekt, maar reageert nu angstig; cliënt liet zich eerst heel tevreden uit over een collega, maar wil nu liever niet meer door haar geholpen worden; cliënt had eerder voldoende geld om mee uit te gaan, maar nu niet meer).

Signalen kunnen heel direct zijn: iemand kan zien gebeuren dat een medewerker of vrijwilliger/maatje van de zorgorganisatie een cliënt mishandelt of grensoverschrijdend gedrag vertoont jegens een cliënt of een cliënt die 'au' roept. De pleger wordt, zo mogelijk, dan direct aangesproken. Signalen kunnen ook meer indirect zijn, iemand weet niet precies wat hij/zij ziet en hoe dat geduid moet worden, maar heeft een 'niet-pluis gevoel'. Ook dat is een signaal om serieus te nemen. Dan is het nodig om een beter beeld te krijgen van de signalen door extra alert te zijn, de cliënt te vragen hoe deze een situatie heeft ervaren ('vond u dat vervelend?') en/of het gesprek aan te gaan met de daartoe aangewezen functionarissen.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Aanbeveling nummer:

1 **2****Herkennen van signalen**

Uitwerking

Aandachtspunten & tips




Een schema met een aantal verschijningsvormen van signalen

	Signaal in gedrag van medewerker en/of vrijwilliger/maatje	Signaal bij cliënt
Verwaarlozing, onthouden van zorg	niet ingaan op behoeften van de cliënt, onvoldoende aandacht en respect, onvoldoende emotionele zorg, onverschilligheid voor de cliënt vertonen	slechte hygiëne, vervuiling, apathie, eetproblemen, slaapproblemen, woede, verdriet, 'klampgedrag', wanhoop
Psychische mishandeling	treiteren en sarren, pesten, vernederen, dreigementen, bevelen, niet serieus nemen, kleineren, te strenge regels hanteren, mogelijkheid van eigen beslissingen onthouden	angst, verwardheid, wantrouwen, overdreven schrikreacties, apathie, eetproblemen, slaapproblemen, woede, verdriet, frustratie
Lichamelijke mishandeling	slaan, schoppen, krabben, knijpen, aan de haren trekken, duwen	blauwe plekken, schrammen, schaafwonden, versuffing, apathie
Seksueel misbruik	betasten van het lichaam, gedwongen seksuele handelingen met of in bijzijn van cliënt	hevige onrust bij uitkleden en wassen, beschadigingen of irritaties van genitaliën of anus, terugkerende genitale of anale infecties
Financiële uitbuiting	geld stelen, met een bankpas geld voor zichzelf pinnen, spullen stelen, afpersen	geldtekort, onvoldoende voorzieningen in huis, verdwijnen van waardevolle spullen

Voor meer informatie over strafbaar gedrag zie:

Deel 1 – Achtergrond

H2 – De betekenis van de belangrijkste begrippen

§ 2.2.6 – Strafbaar gedrag? 

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Herkennen van signalen

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

**Scholing, training en coaching van medewerkers en vrijwilligers/maatjes voor interventie**

Dit aandachtspunt is ook van toepassing bij aanbeveling 2.

In het kader van scholing, training en coaching van medewerkers en vrijwilligers/maatjes is het belangrijk dat zij:

- Concreet weten wat te doen wanneer situaties van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling zich voordoen. Daarvoor zijn in de organisatie afspraken vastgelegd in een Stappenplan met bijbehorende afspraken. Medewerkers en vrijwilligers/maatjes kennen dit Stappenplan voor zover voor hen relevant en weten deze te hanteren. Belangrijk in deze procedure is een niet-pluis gevoel serieus nemen, situaties en signalen kunnen herkennen, weten wanneer iemand direct aan te spreken en hoe, wanneer dat wenselijk is, weten wanneer de stap te zetten naar de aandachtsfunctionaris en weten waarom het belangrijk is dat een vermoeden niet als feit gaat rond zoemen. Het gaat erom zorgvuldig te interveniëren volgens het Stappenplan en wat daarover in de organisatie is afgesproken.
- Belangrijk onderdeel van scholing en training is aandacht voor de extra gevoeligheid (onveiligheid) die het aanspreken van een collega met zich mee kan brengen. Ook de bijzondere (afhankelijke) positie van vrijwilligers/maatjes ten opzichte van medewerkers moet hierin meegenomen worden.

Voor een overzicht van onderwerpen voor het bevorderen van professionaliteit en deskundigheid zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Aanbeveling 4 – Bevorderen van professionaliteit en deskundigheid

Aandachtspunten en tips: Scholing, training en coaching voor bewustwording en preventie ▶

Voor deskundigheidsbevordering van medewerkers die een coachende of leidinggevende rol vervullen zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking van aanbeveling 4 – Bevorderen van professionaliteit en deskundigheid

Deskundigheid van 'leidinggevers' bevorderen ▶

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1

Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2

Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3

Bespreken met de cliënt

Stap 4

Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek

Stap 5

Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6

Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Direct aanspreken van de pleger (indien mogelijk)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Waarom direct aanspreken?

Iemand direct aanspreken – indien mogelijk – kan het meest wenselijk zijn omdat:

- dit de situatie meteen kan verhelderen (wat is hier aan de hand?)
- dit de meest directe weg is om grensoverschrijdend gedrag te stoppen
- zo veel mogelijk wordt voorkómen dat het grensoverschrijdend gedrag ook in andere situaties gebeurt.

Na het aanspreken is het altijd belangrijk om het gebeurde ook nog intern te melden.

Direct aanspreken en het gesprek voeren door de zorgorganisatie is niet altijd wenselijk, namelijk niet als er sprake of vermoeden is van strafbaar gedrag. Dan is belangrijk om tijdig de politie te betrekken zodat de politie betrokkene kan verhoren en onderzoek kan doen. Een gesprek vooraf door iemand van de zorgorganisatie met de 'pleger' kan het verhoor door de politie beïnvloeden, dat is niet wenselijk.

Voor meer informatie over strafbaar gedrag:

Deel 1 – Achtergrond

H2 – De betekenis van de belangrijkste begrippen

§ 2.2.6 – Strafbaar gedrag?



Voor informatie over Intern melden zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

Stap 2 – Bespreken en melden in de organisatie



Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Direct aanspreken van de pleger (indien mogelijk)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Wie kan direct aanspreken?

Ieder die er getuige van is dat een medewerker of vrijwilliger/maatje grenzen van een cliënt overschrijdt of de cliënt mishandelt, kan deze medewerker of vrijwilliger/maatje direct aanspreken.

Is direct aanspreken mogelijk?

Per situatie zal de getuige moeten afwegen of direct aanspreken kan, of dat een later tijdstip meer passend is, of (in geval van een mogelijk strafbaar feit zoals diefstal, seksueel misbruik of mishandeling) dat er een rol ligt voor de politie. Direct aanspreken is niet wenselijk in een situatie waarin er een vermoeden is van een strafbaar feit. Dan kan namelijk bewijs worden 'stuk gemaakt'. Al dan niet direct aanspreken kan ook afhankelijk zijn van ieders eigen mogelijkheden en situatie. Voor een vrijwilliger/maatje kan het bijvoorbeeld lastig zijn om een persoonlijk begeleider of verzorgende aan te spreken. Voor een persoonlijk begeleider of verzorgende kan het lastig zijn om een leidinggevende aan te spreken op grensoverschrijdend gedrag. Als direct aanspreken niet kan, is het noodzakelijk de situatie zo snel mogelijk te bespreken met functionarissen die daarvoor zijn aangewezen in de organisatie (bijvoorbeeld een aandachtsvelder, aandachtfunctionaris, meldteam, cliënten/ patiëntenvertrouwenspersoon, vrijwilligerscoördinator of leidinggevende, contactpersoon voor overleg met politie).

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Direct aanspreken van de pleger (indien mogelijk)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

**Scholing, training en coaching van medewerkers en vrijwilligers/maatjes voor interventie**

Dit aandachtspunt is identiek aan het [aandachtspunt](#) zoals beschreven bij aanbeveling 1.

Signaleren van ongewenst gedrag van een collega kan extra lastig zijn

Voor medewerkers en/of vrijwilligers/maatjes gaat het om het signaleren van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling door *een collega* van de zorgorganisatie. Signaleren van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling gepleegd door een collega kan extra lastig zijn. Ten eerste om het te zien (het wordt niet verwacht van een collega), ten tweede om de collega erop aan te spreken en het bespreekbaar te maken (iemand met wie wordt samengewerkt en van wie men mogelijk ook op een bepaalde manier afhankelijk is, bijvoorbeeld voor een beoordeling). Belangrijk is dat hier in training en scholing over wordt gesproken. Ook over de afhankelijkheid die vrijwilligers/maatjes ten opzichte van medewerkers kunnen ervaren.

Voor het bespreekbaar maken van signalen zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

Stap 2 – Bespreken en melden in de organisatie

Uitwerking van de aanbeveling 1 – Gesprek op basis van (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag



Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie



Deel 3 Aanbevelingen implementeren

2 Verschil tussen de Leidraad Veilige zorgrelatie en de Meldcode bij stap 1

Wat de Meldcode zegt bij stap 1

- 1 Als de beroepskracht signalen opvangt van huiselijk geweld of kindermishandeling, brengt hij deze in kaart.
- 2 Het gaat om geweld door mensen uit de huiselijke kring van de cliënt, bijvoorbeeld een mantelzorger, familie.
- 3 Signalen en waarnemingen worden zorgvuldig vastgelegd in het dossier.

Onderscheid tussen deze Leidraad en de Meldcode bij stap 1

Ad 1 M.b.t. de verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie zelf jegens de (vermoedelijke) pleger:

In de Meldcode gaat het erover dat de beroepskracht van de organisatie signaleert dat huisgenoten grensoverschrijdend gedrag vertonen en dat de organisatie moet regelen wat en hoe de beroepskracht met die signalen om moet gaan. In de Leidraad gaat het over grensoverschrijdend gedrag van de beroepskracht *zélf*. Het gaat in de Leidraad om (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling *door een medewerker of vrijwilliger/maatje van de zorgorganisatie*. De zorgorganisatie is verantwoordelijk voor het handelen in de zorgrelatie door deze persoon, en dus ook verantwoordelijk om direct in te grijpen bij (mogelijk) ongewenst gedrag. Om in te kunnen grijpen moeten de daarvoor aangewezen personen in de zorgorganisatie, signalen over grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie gemeld krijgen. De zorgorganisatie legt in het Stappenplan met bijbehorende afspraken vast hoe signalen van grensoverschrijdend gedrag door medewerkers en/of vrijwilligers/maatjes jegens cliënten kenbaar kunnen worden gemaakt in de organisatie, en hoe de organisatie daarmee omgaat.

- Ad 2 Het gaat in de Leidraad om signaleren van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling door een medewerker of vrijwilliger van de zorgorganisatie. Het kan extra lastig zijn voor collega's onder elkaar om dit gedrag te signaleren en het vergt extra aandacht en vaardigheden om dit bespreekbaar te maken.
- Ad 3 Ook bij signalen van grensoverschrijdend gedrag door medewerkers of vrijwilligers/maatjes wordt, objectief en feitelijk, gerapporteerd in het cliëntdossier.

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 **Bespreken en melden in de organisatie**

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Aanbevelingen

Verschil met de Meldcode

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

1 Aanbevelingen voor beleid

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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Bespreken met een specifieke functionaris / aanspreekpunt

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen

**Gesprek op basis van (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling**

Als iemand zich zorgen maakt naar aanleiding van bepaalde signalen of een 'niet-pluis-gevoel' heeft, wordt dit besproken met een daartoe (in het Stappenplan) aangewezen aanspreekpunt / functionaris. Dit gesprek kan helpen om vermoedens of een 'niet-pluis-gevoel' te toetsen. Samen kunnen de signalen verhelderd worden. Wat wordt waargenomen? Hoe kan dat worden geduid? Door het gesprek kunnen iemands zorgen worden weggenomen. Of de zorgen blijven. Dan is het belangrijk om een interne melding te doen bij de daartoe aangewezen personen.

Ook kan iemand getuige zijn geweest van mogelijk grensoverschrijdend gedrag of mishandeling, maar niet zelf de pleger willen aanspreken of niet zeker weten hoe het gedrag te interpreteren. Een gesprek met de aangewezen functionaris kan dan helpen om te toetsen wát iemand heeft gezien of gehoord en hoe dat geduid moeten worden. Het gesprek kan ook helpen om te bepalen of een interne melding nodig is.

Voor intern melden zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

Stap 2 – Bespreken en melden in de organisatie

Uitwerking aanbeveling 2 – Intern melden



Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Bespreken met een specifieke functionaris/aanspreekpunt

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Soms ook géén gesprek, maar direct melden

De situatie kan ook zodanig zijn dat iemand direct (zonder het eerst te bespreken) over gaat tot een interne melding, bijvoorbeeld als duidelijk sprake is van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling, of de omstandigheden bedreigend zijn voor iemand.

Bij mogelijk strafbaar gedrag, zoals diefstal, seksueel misbruik, bedreiging of mishandeling, is belangrijk dat vervolgens direct overleg plaats vindt met de politie en er wordt afgestemd over een gezamenlijke aanpak. Het verdient aanbeveling dat de organisatie een specifiek contactpersoon aanstelt voor overleg met de politie. Deze contactpersoon zal vooraf al afspraken hebben gemaakt met de politie hoe om te gaan met dergelijke situaties, het eventueel veilig stellen van sporen / bewijs en voorkómen van vernietiging daarvan.

Voor intern melden zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie
Stap 2 – Bespreken en melden in de organisatie
Uitwerking aanbeveling 2 – Intern melden

Voor meer informatie over overleg met de politie:

Deel 1 – Achtergrond
H2 – De betekenis van de belangrijkste begrippen
§ 2.2.6 – Strafbaar gedrag?

Deel 1 – Achtergrond
H5 – Wie is waarvoor verantwoordelijk
§ 5.3.3 Verantwoordelijk voor beleid en afspraken

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie
Aanbeveling 3 – Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt
Uitwerking: Specifiek contactpersoon voor overleg met de politie

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie
Stap 5 – Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
Aanbeveling 3 – Melden of aangifte doen bij politie

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: **1** **2**

Bespreken met een specifieke functionaris/aanspreekpunt

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Zorgvuldigheid: niet bij voorbaat 'naming and shaming'

Een spanningsveld bij het bespreken van vermoedens is dat enerzijds iemand niet te snel, mogelijk onterecht, moet worden aangewezen als (mogelijke) pleger. Anderzijds moet een situatie van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling voor de cliënt zo snel mogelijk worden gestopt. Zorgvuldigheid is daarom van groot belang, waarbij veiligheid voor de cliënt voorop staat. Maar ook mogen de belangen van de medewerker of vrijwilliger/maatje, die mogelijk onterecht wordt aangewezen als pleger, niet uit het oog worden verloren. 'Naming and shaming' en treffen van maatregelen zonder 'hoor en wederhoor' en goed onderzoek is zeer onzorgvuldig, schadelijk voor de medewerker of vrijwilliger/maatje en funest voor een veilig klimaat in de organisatie.

Het bespreken van een situatie met een van de daartoe in de organisatie aangewezen functionarissen, is een manier om heel zorgvuldig met de situatie om te gaan, recht te doen aan de belangen van de cliënt en de mogelijke pleger, te voorkomen dat iemand onterecht wordt beschuldigd en allerlei geruchten de ronde gaan doen. In het Stappenplan met bijbehorende afspraken wordt onder andere vastgelegd welke procedures worden gevolgd en de zorgvuldigheidseisen die daarbij in acht worden genomen. Bijvoorbeeld dat er een zwijgplicht geldt voor medewerkers die een situatie intern gemeld hebben, om 'naming and shaming' te voorkomen.

Voor informatie over het gesprek met de vermoedelijke pleger zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

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

Uitwerking aanbeveling 2 – De situatie bespreken met de (vermoedelijke) pleger



Voor het doen van nader onderzoek zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

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

Uitwerking aanbeveling 3 – Uitvoeren van nader onderzoek (zo nodig)



Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Bespreken met een specifieke functionaris/aanspreekpunt

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Dit aandachtspunt is ook van toepassing voor aanbeveling 2.

Privacy en beroepsgeheim

Het beroepsgeheim van medewerkers in de zorg kan worden doorbroken:

- met toestemming van de cliënt
- bij een conflict van plichten waarbij wordt afgewogen wat zwaarder weegt – wel of niet het geheim doorbreken
- door een meldrecht.

Een meldrecht betekent dat professionals die een geheimhoudingsplicht hebben, gegevens mogen verstrekken - zonder toestemming van de cliënt - aan een daartoe aangewezen functionaris. Dit meldrecht is opgenomen in artikel 9 lid 5 van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg alsook in de Wet verplichte meldcode. Het betreft in de Wkkgz gegevens die noodzakelijk zijn te achten om een incident te onderzoeken.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Bespreken met een specifieke functionaris/aanspreekpunt

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Dit neemt niet weg dat altijd zorgvuldigheid in acht moet worden genomen (dit is ook verwoord in artikel 9 lid 3 Wkkgz). Zowel jegens de cliënt, van wie persoonlijke informatie in de procedure aan de orde kan zijn, als jegens de medewerker/vrijwilliger/maatje. Het bespreken of melden van (een vermoeden of signalen van) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling van een medewerker of vrijwilliger/maatje jegens een cliënt is immers belastend voor die medewerker of vrijwilliger/maatje; dat moet niet lichtvaardig gebeuren. Gegevens in dit kader kunnen worden opgevat als persoonsgegevens in het kader van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG). Daarom moet de zorgorganisatie ook zorgvuldigheidseisen hanteren die zijn vastgelegd in het Stappenplan met bijbehorende afspraken.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Bespreken met een specifieke functionaris/aanspreekpunt

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen

Deze kennis en hulpmiddelen zijn ook van toepassing voor aanbeveling 2.

Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen beroepsgeheim

- ↳ Zie voor informatie over het beroepsgeheim:
www.qgz-connect.nl/bericht/196/handreiking-beroepsgeheim
- ↳ Zie voor de tekst van de Wkkgz:
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2019-05-01>

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Intern melden

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Wat is intern melden?

Als er signalen of vermoedens zijn van grensoverschrijdend gedrag, kan dit eerst worden besproken met een van de in de organisatie aangewezen aanspreekpunten. Op basis van dat gesprek kan, als de vermoedens blijven bestaan, overgegaan worden tot intern melden. Maar er kan ook direct intern worden gemeld, dus zonder eerst een gesprek om signalen te bespreken.

Intern melden is het formeel informeren van een daartoe door de organisatie aangewezen functionaris (bijvoorbeeld de leidinggevende, aandachtsfunctionaris of iemand van het meldteam) over redelijke vermoedens of signalen die kunnen wijzen op mishandeling of grensoverschrijdend gedrag in de zorgrelatie door een medewerker of vrijwilliger/maatje van de zorgorganisatie. Het hoe en wat van het melden wordt geregeld in het Stappenplan met bijbehorende afspraken. Dit Stappenplan sluit aan bij de verplichting voor de zorgaanbieder, op basis van de Wet Kwaliteit klachten en geschillen zorg, om een interne procedure te hebben voor het melden van incidenten (artikel 9 lid 2).

Doel van het intern melden is dat de organisatie(-eenheid) passende acties kan ondernemen; de organisatie(-eenheid) is immers verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg aan de cliënt en voor het handelen van de medewerker en vrijwilliger/maatje.

Intern melden van incidenten is in de organisatie veelal al geregeld via een MIC, MIM, VIM of MIP-procedure. Gezien de gevoeligheid van het thema en het mogelijk onterecht iemand aanwijzen als vermoedelijke pleger, is er bij het melden van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling extra zorgvuldigheid vereist in de procedure respectievelijk wordt een aangepaste procedure gevolgd.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Intern melden

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Belangrijk is dat het melden laagdrempelig kan gebeuren. Bekend moet dus zijn bij wie kan worden gemeld, die personen moeten vertrouwen genieten, goed bereikbaar zijn en zorgvuldig werken. Een apart e-mail adres voor melden of een digitaal meldpunt, kan ook laagdrempelig werken.

↳ Zie voor de tekst van de Wkkgz (verplichting interne meldprocedure, art. 9 lid 2):
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2019-05-01>

↳ Zie voor de tekst van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz (punten die de interne procedure voor melden incidenten in ieder geval moet bevatten, artikel 6)
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2015-447.html>

Voor informatie over specifieke functionarissen als aanspreekpunt zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking van aanbeveling 3 – Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt



Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Intern melden

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Melden door medewerker of vrijwilliger/maatje

Iedere medewerker of vrijwilliger/maatje heeft de (professionele) verantwoordelijkheid om signalen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie door een medewerker of vrijwilliger/maatje van de zorgorganisatie te melden. Ieder draagt immers bij aan de kwaliteit van zorg voor de cliënten!

Melden door cliënt(vertegenwoordiger) of mantelzorger

Een cliënt kan altijd direct melden als een medewerker of vrijwilliger/maatje over zijn/haar grenzen is gegaan of hij/zij zich mishandeld voelt. Ook een cliëntvertegenwoordiger of mantelzorger die dit heeft gezien of gehoord, kan dit melden.

De cliënt(vertegenwoordiger) kan dat doen bij iedere medewerker die hij/zij vertrouwt, bij een leidinggevende of een cliënt-/patiëntvertrouwenspersoon. Deze personen volgen daarna de afgesproken procedure voor intern melden en overleggen met relevante personen (bijvoorbeeld aandachtsfunctionaris, leidinggevende) wat nodig is om de situatie direct te stoppen.

Wanneer een cliënt(vertegenwoordiger) of mantelzorger zich niet serieus genomen voelt wanneer hij of zij vermoedens van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling aankaart in de organisatie dan staan hem of haar een aantal mogelijkheden ter beschikking. Bijvoorbeeld om advies te vragen aan de cliënt-/patiëntvertrouwenspersoon (wanneer deze er is); en samen met de vertrouwenspersoon (of iemand anders) een gesprek aan te vragen bij de directie / bestuur van de organisatie. Daarnaast kan een klacht ingediend worden bij de onafhankelijke klachtencommissie. Wanneer een cliënt(vertegenwoordiger) of mantelzorger zich dan nog niet gehoord voelt, kan een melding worden gedaan of een klacht worden ingediend bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (wat overigens altijd kan). Of er kan aangifte worden gedaan bij de politie indien de situatie daar aanleiding toe geeft (als er sprake is van een (vermoeden van) een strafbaar feit).

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Intern melden

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Aankaarten of klikken?

Als cliënt(vertegenwoordiger) of als collega iets zeggen over een medewerker/vrijwilliger/maatje, kan voelen als 'klikken', en dat willen veel mensen niet. Het gaat hier echter om een zorgrelatie en er staat iets op het spel: de veiligheid van de cliënt. Vanuit de verantwoordelijkheid voor een veilige zorgrelatie moet er worden gesproken als die veiligheid (mogelijk) in het geding is. Dat is een verantwoordelijkheid voor iedere betrokkene: de cliënt zelf of zijn vertegenwoordiger, voor de medewerker, vrijwilliger of maatje.

Mogelijkheid van anoniem melden

Het is aan de organisatie zelf om, in het Stappenplan met bijbehorende afspraken, te bepalen of men de mogelijkheid wil bieden voor anoniem melden. Anoniem melden heeft voor- en nadelen. Enerzijds kan het de drempel verlagen om te melden. Anoniem melden kan enerzijds een oplossing zijn voor het 'niet willen klikken' of een mogelijkheid zijn voor een medewerker/vrijwilliger/maatje die zich onvoldoende veilig voelt om openlijk een situatie aan te kaarten of te melden. Anderzijds kan het ook een onveilige cultuur geven: ieder mag blijkbaar anoniem iets over een ander zeggen. Ook kan anoniem melden het onderzoek naar mogelijk grensoverschrijdend gedrag bemoeilijken als geen gesprek met de melder kan plaatsvinden, degene die er blijkbaar meer van weet.

Gesprek met de cliënt

Het is belangrijk om de cliënt te informeren of met de cliënt te overleggen over het intern melden. Het gesprek met de cliënt is een stap die apart is uitgewerkt in deze Leidraad: zie stap 3. Stap 2 en 3 lopen in de praktijk dus naast elkaar. De stappen zijn niet volgtijdelijk. Ook na het melden, blijft het gesprek met de cliënt relevant.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Intern melden

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Bij wie kan veilig worden gemeld?

De organisatie bepaalt (in het Stappenplan met bijbehorende afspraken) bij wie, naast leidinggevenden, specifiek kan worden gemeld. Het verdient de voorkeur dat er meerdere personen aangewezen worden bij wie kan worden gemeld en die met de melding aan de slag gaan.

Bijvoorbeeld een aandachtsfunctionaris of meldteam, of specifieke contactpersoon voor overleg met de politie. Eventueel kan er ook een externe expert op het terrein van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling lid zijn van het meldteam.

Om veilig te kunnen melden is het voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes belangrijk dat er binnen alle geledingen in de organisatie het vertrouwen is dat de aangewezen functionarissen (zoals leden van het meldteam) deskundig en zorgvuldig met meldingen omgaan. Er moet daarom in ieder geval één functionaris beschikbaar zijn die objectief en onafhankelijk (naast de lijn) kan werken. Veilig kunnen melden is van belang voor een veilig klimaat in de organisatie.

Voor informatie over specifieke functionarissen als aanspreekpunt zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking van aanbeveling 3 – Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt



Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Intern melden

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Voorlopige zwijgplicht

Om te voorkomen dat er geruchten gaan rondzingen en aan 'naming and shaming' wordt gedaan, kan worden afgesproken dat na een melding iemand een voorlopige zwijgplicht heeft. Een voorlopige zwijgplicht heeft niets van doen met zaken in de doofpot te willen stoppen, maar alles met een zorgvuldige communicatie en bescherming van alle betrokkenen. Medewerkers die (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag hebben gepleegd, bewust of onbewust, hebben er recht op beschermd te worden totdat helder is of/wat er is gebeurd en beoordeeld kan worden of er al dan niet sprake is van grensoverschrijdend gedrag. Zorgvuldigheid in de communicatie en een voorlopige zwijgplicht dragen ook bij aan een veilige cultuur in de organisatie. Natuurlijk kan iemand altijd wel met de daartoe aangewezen functionarissen spreken over de situatie en de eigen ervaringen. Afspraken over zwijgplicht zijn vastgelegd in het Stappenplan met bijbehorende afspraken.

Voor communicatie over situaties van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

Stap 6 – Zorgvuldige communicatie, nazorg en evalueren

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



Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Intern melden

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Zorgvuldige verslaglegging en privacy

Een van de zorgvuldigheidseisen die in het Stappenplan met bijbehorende afspraken moet worden vastgelegd, is hoe zorgvuldig verslag wordt gedaan van de melding, het meldproces en de uitkomst ervan (beoordeling). Zorgvuldige verslaglegging bevat alle stappen van het meldproces:

- Objectieve registratie in cliëntdossier van het incident / de calamiteit, eventuele schade bij cliënt, herstel/nazorg met betrekking tot de cliënt en gevolgde procedure (zonder dat daarin namen van medewerkers genoemd staan).
- Registratie in personeelsdossier van de pleger van het incident / de calamiteit, eventuele schade bij cliënt en maatregelen en gevolgde procedure.
- Overall verslag voor het bestuur / management van de organisatie van de hele procedure, onderzoek, en maatregelen met betrekking tot de cliënt, pleger en structurele verbetermaatregelen in de organisatie.
- Eigen werkaantekeningen worden niet aan anderen overgedragen.

Zorgvuldige verslaglegging voldoet daarnaast aan de volgende eisen:

- Is zo objectief en feitelijk mogelijk (eigen waarnemingen – wat is gezien en wat is gehoord, in letterlijke bewoordingen wat cliënt heeft gezegd en vragen die medewerker zelf heeft gesteld; geen meningen, aannames of conclusies).
- Waarborgt de privacy conform de Algemene verordening persoonsgegevens, als er personen in worden genoemd.

Voor informatie over het maken van een het Stappenplan met bijbehorende afspraken zie:

Deel 3 – Aanbevelingen implementeren

Uitwerking aanbeveling 2 – Maken van een het Stappenplan met bijbehorende afspraken



Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Intern melden

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Privacy en beroepsgeheim

Dit aandachtspunt is identiek aan het [aandachtspunt](#) zoals beschreven bij aanbeveling 1.

Veilig melden

Een van de zorgvuldigheidseisen, die in het Stappenplan met bijbehorende afspraken wordt vastgelegd, is dat medewerkers en vrijwilligers/maatjes veilig moeten kunnen melden. Doel van melden is primair de verbetering van de zorg. Dus ook als er zaken niet goed zijn gegaan, moet dat bekend worden, om ervan te kunnen leren en dingen te kunnen verbeteren. Medewerkers en vrijwilligers/maatjes kunnen zich afvragen hoe veilig het is om te melden als er iets fout of bijna fout is gegaan, bij henzelf of een ander. De melder kan (bijna) fouten verzwijgen, uit angst voor repercussies. Daarom is het belangrijk dat er in organisaties veel aandacht is voor veilig melden en dat daarvoor in het Stappenplan met bijbehorende afspraken, waarborgen zijn opgenomen. Bijvoorbeeld dat meerdere functionarissen beschikbaar zijn om te melden, dat één van deze functionarissen geen lijnfunctionaris is, dat er geen angst hoeft te zijn voor disciplinaire maatregelen / een persoonlijke afrekening, dat de privacy gewaarborgd is en alleen direct bij de melding / het onderzoek betrokken personen toegang hebben tot gegevens van de melding.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Intern melden

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Veilig melden vraagt om een veilig klimaat. Een zodanig klimaat dat er een open cultuur is om te praten over moeilijke situaties en risicovolle situaties en samen te leren, iemand geen angst hoeft te hebben om buitengesloten te worden in het team of genegeerd door de leidinggevende, als hij/ zij zorgen uit of vragen heeft over hoe de zorg aan de cliënt wordt verleend. Medewerkers die een leidinggevende rol vervullen, spelen daarin een belangrijke rol.

Voor het creëren van een veilig klimaat zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking van aanbeveling 6 – Creëren van een veilig klimaat voor medewerkers en vrijwilligers



Veilig melden in het kader van het melden van incidenten betekent ook dat een melder in beginsel niet bang hoeft te zijn voor arbeidsrechtelijke of strafrechtelijke maatregelen jegens hem/ haar *als melder zelf*. Het verdient aanbeveling dat een organisatie hierover waarborgen opneemt in het Stappenplan met bijbehorende afspraken. Bij het melden van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling kan het gaan om (mis)handelen door de melder zelf, maar vaak zal het ook gaan om meldingen over een *andere persoon* die (mogelijk) over de schreef is gegaan, bewust of onbewust. Afhankelijk van de ernst van de feiten, kunnen hierbij wel arbeidsrechtelijke en strafrechtelijke maatregelen worden getroffen tegen de pleger / dader. Veilig melden maakt het treffen van die maatregelen nog steeds mogelijk, de ernst van de feiten is daarvoor bepalend.

Veilig melden is ook opgenomen in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, artikel 9 lid 6). Daarbij wordt echter een uitzondering gemaakt voor gegevens met betrekking tot een calamiteit of geweld in de zorgrelatie. De hoofdregel in de Wkkgz is dat gegevens over intern gemelde incidenten die de zorgaanbieder verzamelt en vastlegt voor de systematische kwaliteitsbewaking, niet in civiel-, straf-, bestuurs- of tuchtrechtelijke procedure als bewijs kunnen worden gebruikt. Ook kan op deze gegevens geen disciplinaire maatregel, bestuurlijke sanctie of bestuurlijke maatregel worden gebaseerd. Deze hoofdregel geldt echter *niet* voor gegevens over calamiteiten of geweld in de zorgrelatie. Ook kunnen gegevens over incidenten bij uitzondering worden gebruikt voor strafrechtelijk bewijs, namelijk als deze gegevens redelijkerwijs niet op een andere manier kunnen worden verkregen. Er zijn wettelijk dus grenzen aan het 'veilig melden'.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

Intern melden

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen beroepsgeheim

Deze kennis en hulpmiddelen zijn identiek aan de [kennis en hulpmiddelen](#) zoals bij aanbeveling 1.

Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor (veilig) melden

- ↳ Zie voor informatie over melden deel 1, H5 in de Toolkit werken aan sociale veiligheid. Movisie en Vilans: www.movisie.nl/publicaties/toolkit-werken-aan-sociale-veiligheid
- ↳ Zie voor informatie over melden hoofdstuk 4 in deel 'Sturen op aanpak van seksueel misbruik' in Handreiking Seksualiteit en seksueel misbruik VGN, Kennisplein gehandicaptensector: www.vgn.nl/artikel/7973
- ↳ Zie voor veilig melden Praktijkgids veilig incidenten melden. VMS veiligheidsprogramma: www.vmszorg.nl/praktijkvoorbeelden-en-tools/praktijkgids-veilig-incidenten-melden
- ↳ Zie voor veilig incidenten melden en analyseren Handreiking VIM: www.ggznederland.nl/uploads/publication/Handreiking_VIM_Veilig_incidenten_melden_en_analyseren.pdf
- ↳ Zie voor melden door cliënten en naasten Handreiking Signaleren en melden van (on)veiligheid door cliënten en naasten. VMS veiligheidsprogramma: www.ggznederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Signaleren_en_melden_van_onveiligheid_door_clienten_en_naasten.pdf
- ↳ Zie voor informatie over juridische bescherming van medewerkers bij melden: www.nivel.nl/nl/liz/juridisch-kader
- ↳ Zie voor de regels over veilig melden artikel 9 lid 6 van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2019-05-01>
- ↳ Zie voor een beschrijving van de landelijke hoofdclassificatie van negen incidenten en de implementatie van een goed functionerend VIM systeem de Handreiking VIM: www.ggznederland.nl/uploads/publication/Handreiking_VIM_Veilig_incidenten_melden_en_analyseren.pdf

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

2 Verschil tussen de Leidraad Veilige zorgrelatie en de Meldcode bij stap 2

Wat de Meldcode zegt bij stap 2

De tweede stap in de Meldcode is het overleg van de beroepskracht over de signalen die hij / zij heeft waargenomen in de huiselijke situatie (mogelijke mishandeling door iemand uit de huiselijke kring van de cliënt). Om de signalen goed te kunnen duiden is overleg met een deskundige collega nodig, bijvoorbeeld een interne aandachtsfunctionaris; eventueel kan Veilig Thuis worden geraadpleegd. In dat kader is ook het beroepsgeheim relevant.

Onderscheid tussen deze Leidraad en de Meldcode bij stap 2

Degene die signaleert staat in de Leidraad Veilige zorgrelatie in een andere verhouding tot de (vermoedelijke) pleger dan in de Meldcode. In de Leidraad gaat het om mogelijk grensoverschrijdend gedrag of mishandeling door een *collega*. Dat kan het extra lastig maken om te zien of er sprake is van grensoverschrijdend gedrag en daarmee om te gaan. Overleg met de aandachtsfunctionaris / een vertrouwenspersoon is dan van belang om signalen en niet-pluis gevoel te kunnen duiden.

Ook is de verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie een andere. In de Meldcode gaat het om vermoedelijke plegers uit de huiselijke kring van de cliënt - mensen voor wie de organisatie géén directe verantwoordelijkheid heeft. In de Leidraad gaat het om mishandeling door *medewerkers of vrijwilligers die door de zorgorganisatie zelf zijn ingeschakeld*. De zorgorganisatie draagt als zorgaanbieder respectievelijk werkgever verantwoordelijkheid voor de mensen die zij heeft ingeschakeld voor de zorg, begeleiding en behandeling en voor de kwaliteit van zorg die de organisatie levert. De zorgorganisatie moet dus weten wat er aan de hand is en zo nodig actie ondernemen.

Na het gesprek in de organisatie om een beter beeld te krijgen van de situatie en signalen te kunnen duiden, is het dus belangrijk om signalen intern te melden als er een redelijk vermoeden is van mishandeling. Het *intern melden in stap 2 van deze Leidraad gaat een slag verder dan het signaleren en bespreken in stap 2 van de Meldcode*. Intern melden maakt het mogelijk dat de organisatie zelf een onderzoek doet. Intern melden is erop gericht om binnen de organisatie passende actie te kunnen ondernemen met betrekking tot signalen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie. Een van die acties kan ook zijn het extern melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 **Bespreken met de cliënt**

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Stap 3 Bespreken met de cliënt

Aanbevelingen

Verschil met de Meldcode

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1

Signaleren van
grensoverschrijdend
gedrag en mishandeling

Stap 2

Bespreken en melden
in de organisatie

Stap 3

Bespreken met de cliënt

Stap 4

Bespreken met de
(vermoedelijke) pleger
en nader onderzoek

Stap 5

Stoppen, extern melden,
maatregelen treffen

Stap 6

Zorgvuldig communiceren,
nazorg verlenen en
evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

1 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.

naar de uitwerking ►

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 vervolgtraject) en dat de cliënt zich voldoende betrokken voelt (inspraak heeft) in het proces.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

De cliënt ondersteunen met een vertrouwenspersoon

Uitwerking



Belang van een vertrouwenspersoon bij het gesprek

De cliënt(vertegenwoordiger) heeft mogelijk behoefte aan ondersteuning van een vertrouwenspersoon bij het gesprek. Het is belangrijk dat hier (voorafgaand aan het gesprek) naar wordt gevraagd en indien gewenst, dit wordt geregeld (bij strafbare feiten in overleg met de politie). Het kan voor de cliënt moeilijk zijn om iets te zeggen over het gedrag van of de bejegening door een medewerker of vrijwilliger/maatje, van wie hij of zij zich afhankelijk voelt. De cliënt (en/of diens vertegenwoordiger) kan zich gesteund voelen door een vertrouwenspersoon bij het gesprek. De cliënt(vertegenwoordiger) kan zelf iemand aandragen hiervoor, en de organisatie kan een aantal mogelijke functionarissen noemen die de cliënt(vertegenwoordiger) kunnen ondersteunen, bijvoorbeeld een cliënt-/ patiëntvertrouwenspersoon of geestelijk verzorger. De keuze is aan de cliënt(vertegenwoordiger).

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: **1** **2**

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

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Wie voert het gesprek met de cliënt (en/of diens vertegenwoordiger)

Het is belangrijk dat degene die het gesprek voert iemand is in wie de cliënt vertrouwen heeft, dan wel vertrouwenwekkend is vanuit de functie (bijvoorbeeld een cliënt-/patiëntvertrouwenspersoon of aandachtfunctionaris). Dat kan zowel degene zijn die signalen heeft opgevangen als iemand aan wie dit is gemeld. Wie de meest geschikte persoon is, zal per situatie moeten worden bekeken. In situaties waarin sprake is van een mogelijk strafbare gedraging, en met name bij seksueel misbruik, is het van belang eerst af te stemmen met de politie wie het gesprek voert en op welk moment. In deze situaties kan het van groot belang zijn dat het gesprek wordt gevoerd door de politie en niet door de zorgorganisatie, om te voorkomen dat bewijs wordt 'stukgemaakt' of de cliënt door het gesprek beïnvloed wordt waardoor een verklaring later minder waarde heeft.

Niet iedere cliënt is in staat een dergelijk gesprek te voeren. Bijvoorbeeld door cognitieve beperkingen. Dat wil overigens niet zeggen dat helemaal niet met de cliënt gesproken kan worden. Er zijn specifieke methoden om een gesprek te voeren met en informatie te verzamelen bij mensen met cognitieve beperkingen, bijvoorbeeld de methodiek van het taxatiegesprek (voorbehouden aan gedragswetenschappers).

Cliëntvertegenwoordigers worden betrokken als de cliënt zelf niet of onvoldoende het gesprek kan voeren. Bovendien kunnen zij van steun zijn voor cliënten. In de gehandicaptenzorg spelen ouders of familieleden vaak een belangrijke rol. Het is van belang hen goed te betrekken. In de geestelijke gezondheidszorg zijn patiëntvertrouwenspersonen, werkzaam bij een deel van de organisaties, van belang voor de ondersteuning van de cliënt.

Het heeft de voorkeur om het gesprek met twee personen te voeren (naast eventuele ondersteuning voor de cliënt), zodat de informatie zo eenduidig en objectief mogelijk geïnterpreteerd en vastgelegd kan worden.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 **Bespreken met de cliënt**

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

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

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Voor meer informatie over overleg met de politie:

Deel 1 – Achtergrond

H2 - De betekenis van de belangrijkste begrippen
§ 2.2.6 - Strafbaar gedrag?



Deel 1 – Achtergrond

H5 - Wie is waarvoor verantwoordelijk
§ 5.3.3 Verantwoordelijk voor beleid en afspraken



Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 - Preventie

Aanbeveling 3 – Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt
Uitwerking: Specifieke contactpersoon voor overleg met de politie



Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 - Interventie

Stap 5 - Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
Aanbeveling 3 – Melden of aangifte doen bij politie



Voor informatie over zorgvuldige verslaglegging:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

Stap 2 – Bespreken en melden in de organisatie
Uitwerking aanbeveling 2 – Intern melden
Zorgvuldige verslaglegging en privacy



Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 **Bespreken met de cliënt**

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

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

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Doel van het gesprek

Doel van het gesprek door de zorgorganisatie met de cliënt (en / of diens vertegenwoordiger) is:

- duidelijkheid te krijgen over wat er is gebeurd (voor zover dat nog niet duidelijk is)
- inzicht te krijgen in hoe de cliënt dit heeft ervaren
- inzicht te krijgen in wat nu kan worden gedaan om de situatie veiliger te maken voor de cliënt en waar de cliënt nu behoefte aan heeft
- informeren en overleggen over intern melden (toestemming vragen)
- de cliënt betrekken bij het vervolgtraject en waar mogelijk inspraak geven.

Ook als een cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger het gebeurde níet ervaart als grensoverschrijdend gedrag of mishandeling, en mogelijk niet instemt met een interne melding, kan er wél sprake zijn van gedrag dat ingaat tegen de gedragscode van de organisatie of de professionele standaard, of van strafbaar gedrag. Dan is het dus van belang om wel een interne melding te doen (stap 2), het gedrag van de betrokken medewerker / vrijwilliger/maatje wel te beoordelen (stap 4) en na te gaan of het gedrag moet worden gestopt en eventueel maatregelen nodig zijn (stap 5).

Op basis van het gesprek met de cliënt(vertegenwoordiger) kunnen zo nodig acties worden ondernomen, gericht op de cliënt, de pleger en andere betrokkenen; en gericht op verbetering van de zorg in het algemeen.

Daarnaast is ook van belang dat de cliënt hulp krijgt bij het verwerken. Dit is verder uitgewerkt in Stap 6. Stap 3 en stap 6 liggen, wat het gesprek met de cliënt betreft, direct in elkaars verlengde.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 **Bespreken met de cliënt**

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

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

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Wie doet de melding?

Het gesprek met de cliënt (stap 3) is een specifiek onderdeel van stap 2 - het intern melden. Stap 2 en 3 lopen dus deels tegelijk, ze zijn niet volgtijdelijk. Het is belangrijk dat de cliënt weet dat er een interne melding wordt gedaan. Mogelijk wil de cliënt zelf een interne melding doen of kan gezamenlijk een melding worden gedaan. Argumenten voor de melding zijn dat voorkómen moet worden dat de cliënt opnieuw te maken krijgt met (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling, en ook andere cliënten beschermd moeten worden tegen dit gedrag.

Al dan niet toestemming van de cliënt

Toestemming van de cliënt is relevant als er sprake is van doorbreken van het beroepsgeheim bij het doen van de melding. Als de cliënt geen toestemming geeft, wordt opnieuw overwogen of een melding nodig is. Daarbij worden meerdere aspecten overwogen. Bij cliënten in een afhankelijke positie, zoals in de langdurige zorg, kan er eerder reden zijn om het beroepsgeheim te doorbreken, ten behoeve van de bescherming en veiligheid van de cliënt. Ook speelt mee de aard en ernst van het grensoverschrijdend gedrag, het risico op herhaling, en het belang andere cliënten te beschermen. Ook kan de veiligheid van de cliënt of anderen in het geding zijn. Op basis van deze overwegingen kan, ondanks het ontbreken van toestemming van de cliënt, toch worden besloten wél een interne melding te doen (op basis van een conflict van plichten: de plicht om de veiligheid van de cliënt / cliënten te beschermen wordt dan zwaarder gewogen dan de geheimhoudingsplicht).

Voor informatie over het beroepsgeheim zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

Stap 2 – Bespreken en melden in de organisatie

Uitwerking aanbeveling 2 – Intern melden

Aandachtspunten en tips / Privacy en beroepsgeheim





Het gesprek met de cliënt (en/of diens vertegenwoordiger)

Waar kan iemand op letten bij het gesprek met de cliënt(vertegenwoordiger)?

Denk bijvoorbeeld aan:

- Zoek een rustig moment uit en neem de tijd; zorg voor een veilige sfeer. Sluit in het gesprek aan bij wie de cliënt is, de leeftijd, het niveau en specifiek ziektebeeld/beperkingen. Belangrijk in het gesprek is om te realiseren dat het voor de cliënt of diens vertegenwoordiger moeilijk kan zijn om iets te zeggen over een medewerker of vrijwilliger/maatje, van wie hij of zij zich afhankelijk voelt. Er kan angst zijn voor represailles; of het idee "zo gaat dat nu eenmaal"; of het gedrag van de medewerker/vrijwilliger/maatje kan worden goed gepraat: "ze hebben het al zo druk en ik ben ook lastig voor ze omdat ik niet meer zo snel ben" of achterdocht "je houdt die ander toch de hand boven het hoofd, ik ken jullie". Bespreek met de cliënt dat hij of zij geen angst hoeft te hebben voor represailles door dit gesprek en zorg dat dát ook daadwerkelijk zo is.
- Leg het doel van het gesprek uit. Bespreek op een open (niet suggestief), zorgvuldige, respectvolle manier de signalen, waarnemingen en zorgen, en vraag de cliënt om een reactie. Herkent de cliënt het? Probeer duidelijk te krijgen wat er precies is gebeurd. Als er gedrag van een medewerker of vrijwilliger/maatje was, dat is gezien, kan worden gevraagd hoe de cliënt het heeft beleefd en wat dat gedrag voor de cliënt heeft betekend. Heeft de cliënt er leed door ervaren of (fysieke, psychische of materiële) schade door opgelopen? Belangrijk is hoe de cliënt de situatie heeft beleefd.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 **Bespreken met de cliënt**

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Aanbeveling nummer:

1 **2**

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

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



- Bespreek, als de signalen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling worden bevestigd in het gesprek: wat nu (door de organisatie) gedaan kan worden om het grensoverschrijdend gedrag of de mishandeling te stoppen; wat de situatie voor de cliënt veiliger maakt; en waar de cliënt behoefte aan heeft.
- Bespreek, als de signalen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling worden bevestigd in het gesprek, en er nog geen interne melding is gedaan, dat het belangrijk is dit intern te melden om zo nodig verder te onderzoeken wat er is gebeurd en te voorkomen dat het weer gebeurt. Wijs de cliënt (en/of zijn vertegenwoordiger) op de mogelijkheid voor de cliënt (en/of zijn vertegenwoordiger):
 - zelf of samen een interne melding te doen bij de zorgorganisatie
 - een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de zorgorganisatie
 - een melding te doen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2

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

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor signaleren en melden door cliënten

- ↳ Zie voor het signaleren en melden door cliënten en naasten de Handreiking Signaleren en melden van (on)veiligheid door cliënten en naasten. VMS veiligheidsprogramma: www.ggznederland.nl/uploads/publication/Handreiking_Signaleren_en_melden_van_onveiligheid_door_clienten_en_naasten.pdf

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1

Signaleren van
grensoverschrijdend
gedrag en mishandeling

Stap 2

Bespreken en melden
in de organisatie

Stap 3

Bespreken met de cliënt

Stap 4

Bespreken met de
(vermoedelijke) pleger
en nader onderzoek

Stap 5

Stoppen, extern melden,
maatregelen treffen

Stap 6

Zorgvuldig communiceren,
nazorg verlenen en
evaluerenDeel 3 **Aanbevelingen implementeren**

2 Verschil tussen de Leidraad Veilige zorgrelatie en de Meldcode bij stap 3

Wat de Meldcode zegt bij stap 3

Stap 3 in de Meldcode zegt dat na het collegiaal overleg een gesprek volgt met de cliënt. Het overleg kan de vermoedens wegnemen, dan zijn de volgende stappen niet nodig. Als de zorgen over de signalen niet worden weggenomen, dan worden ook de volgende stappen gezet.

Onderscheid tussen deze Leidraad en de Meldcode bij stap 3

Bij huiselijk geweld gaat het gesprek over een naaste van de cliënt als (vermoedelijke) pleger. Dat is iemand buiten de invloedssfeer van de organisatie. Bij grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie gaat het om een medewerker of vrijwilliger van de zorgorganisatie als (vermoedelijke) pleger. Degene die nu mogelijk pleger is, valt onder de verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie. De zorgorganisatie heeft een verantwoordelijkheid voor én de cliënt én de vermoedelijke pleger (de medewerker/vrijwilliger/maatje). De informatie uit het gesprek is dus voor de zorgorganisatie ook relevant om de mishandeling te kunnen stoppen en zo de cliënt te kunnen beschermen, én om zo nodig maatregelen te kunnen nemen tegen de pleger.

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

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

Aanbevelingen



Verschil met de Meldcode



Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

1 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.

naar de uitwerking ►

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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

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.

naar de uitwerking ►

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Ondersteuning voor de (vermoedelijke) pleger bij het gesprek

Uitwerking



Belang van een vertrouwenspersoon bij het gesprek

Voor een zorgvuldig proces is het van belang dat de (vermoedelijke) pleger de mogelijkheid krijgt om zich door een zelf gekozen vertrouwenspersoon te laten ondersteunen bij het gesprek. De (vermoedelijke) pleger moet daarop geattendeerd worden.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: 1 2 3 4

De situatie bespreken met de (vermoedelijke) pleger

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Wie voert het gesprek met de medewerker of vrijwilliger/maatje

Het is afhankelijk van de situatie door wie het gesprek wordt gevoerd. In het Stappenplan met bijbehorende afspraken neemt de organisatie hierover regels op. Als er mogelijk sprake is van strafbaar gedrag wordt de politie er bij betrokken en wordt het gesprek met de pleger gevoerd door de politie. In andere situaties wordt het gesprek gevoerd door mensen van de organisatie (bijvoorbeeld aandachtfunctionaris, mensen van meldteam).

Belangrijk is dat het gesprek met twee personen wordt gevoerd (naast de eventuele ondersteuner voor de medewerker of vrijwilliger/maatje), zodat de informatie zo feitelijk en objectief mogelijk geïnterpreteerd en vastgelegd kan worden.

Voor meer informatie over overleg met de politie:

Deel 1 – Achtergrond
H2 - De betekenis van de belangrijkste begrippen
§ 2.2.6 - Strafbaar gedrag?

Deel 1 – Achtergrond
H5 - Wie is waarvoor verantwoordelijk
§ 5.3.3 Verantwoordelijk voor beleid en afspraken

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 - Preventie
Aanbeveling 3 – Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt
Uitwerking: Specifieke contactpersoon voor overleg met de politie

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 - Interventie
Stap 5 - Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
Aanbeveling 3 – Melden of aangifte doen bij politie

Voor informatie over zorgvuldige verslaglegging:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie
Stap 2 – Bespreken intern melden in de organisatie
Uitwerking aanbeveling 2 – Intern melden
Zorgvuldige verslaglegging en privacy

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: 1 2 3 4

De situatie bespreken met de (vermoedelijke) pleger

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Doel van het gesprek

Doel van het gesprek met de medewerker of vrijwilliger/maatje is:

- duidelijkheid te krijgen over wat er is gebeurd
- te horen hoe de medewerker/vrijwilliger/maatje dit heeft ervaren (hoor en wederhoor)
- te achterhalen wat, als er sprake is van mogelijk grensoverschrijdend gedrag of mishandeling, mogelijke oorzaken en achtergronden zijn van het gebeurde
- informatie te verzamelen om te kunnen bepalen wat dit betekent voor het vervolg (al dan niet nader onderzoek doen, al dan niet maatregelen treffen).

Mogelijke oorzaken voor grensoverschrijdend gedrag of mishandeling

Oorzaken voor het gedrag van de medewerker of vrijwilliger/maatje kunnen liggen zowel in de persoon van de (mogelijke) pleger zelf, als ook in de organisatie.

Voor inzicht in de risicofactoren die samenhangen met de persoon van de pleger zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking aanbeveling 1 – Inzicht krijgen in risicofactoren in de organisatie(-eenheid)

Inzicht in risico's van niet-professioneel gedrag en ondeskundigheid van medewerkers en vrijwilligers



Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Het gesprek met de medewerker / vrijwilliger / maatje

In geval van vermoedens van strafbaar gedrag is het van belang dat de politie zo snel mogelijk (in een vroeg stadium) wordt betrokken. Als er geen sprake is van strafbaar gedrag, kan het gesprek worden gevoerd door iemand van de organisatie. Bij twijfel of er wel of geen strafbaar gedrag is, wordt eerst contact opgenomen met de politie om hierover zekerheid te verkrijgen.

Waar kan iemand op letten bij het gesprek met de medewerker of vrijwilliger/maatje?

Denk bijvoorbeeld aan:

- Het uitnodigen van de medewerker of vrijwilliger/maatje tot een reactie op de signalen en bevindingen uit de organisatie en het gesprek met de cliënt. Is het herkenbaar voor de medewerker/vrijwilliger/maatje? Proberen duidelijk te krijgen wat er precies is gebeurd.
- Vragen hoe de medewerker of vrijwilliger/maatje het heeft beleefd. Was het gedrag bijvoorbeeld opzettelijk en bewust, of ongewild maar 'uitgeschoten'?
- Onderzoeken wat de mogelijke oorzaken en achtergronden zijn van het gedrag en een mogelijk risico op herhaling. Let daarbij op oorzaken die bij de persoon zelf kunnen liggen, maar ook op oorzaken in de organisatie.
- Spiegelen van de houding en gedrag van de medewerker of vrijwilliger/maatje aan de normen en waarden van de organisatie, wat de zorgorganisatie wel en niet tolereert, gedragscode, beroepscode.
- Bespreken dat het gedrag van de medewerker/vrijwilliger/maatje conform het Stappenplan met bijbehorende afspraken zal worden beoordeeld.

Voor inzicht in risicofactoren die samenhangen met de organisatie zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking aanbeveling 1 – Inzicht krijgen in risicofactoren in de organisatie(-eenheid)

Inzicht in risico's met betrekking tot randvoorwaarden waarbinnen wordt gewerkt



Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Het belang en de inhoud van nader onderzoek

Het kan nodig zijn om op basis van de informatie uit de melding, gesprekken met de cliënt(vertegenwoordiger) en de mogelijke pleger, nader onderzoek te doen om een duidelijk beeld te krijgen van wat er aan de hand is en om niet te snel tot een 'veroordeling' over te gaan. Het belang van nader onderzoek moet niet worden onderschat. Enerzijds omdat de aard en consequenties van bepaald gedrag niet zonder meer helder zijn. Is hier sprake van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling? Anderzijds liggen de oorzaken voor dit gedrag vaak dieper dan op het eerste gezicht lijkt. Het grensoverschrijdend gedrag uit zich in gedrag van een medewerker of vrijwilliger/maatje en daarmee kan die persoon als 'oorzaak' worden aangewezen, maar de achterliggende oorzaak zou bijvoorbeeld kunnen zijn een te hoge werkdruk in het team of op de afdeling, of dat een vrijwilliger/maatje wordt overvraagd. Het krijgen van een goed beeld van de situatie en het opsporen van de juiste oorzaken is van belang voor zowel de cliënt, de mogelijke pleger, als voor de kwaliteit van zorg (leren van de situatie). Alleen als de daadwerkelijke, mogelijk achterliggende oorzaken worden opgespoord, kunnen de juiste maatregelen worden getroffen.

Doel van het nader onderzoek is:

- feiten verzamelen over wat er is gebeurd (ook of er meerdere slachtoffers zijn)
- feiten verzamelen over de context, gericht op mogelijke oorzaken (bij de persoon en in de organisatie)
- analyseren wat er is gebeurd.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Uitvoeren van nader onderzoek (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Door wie en hoe het onderzoek plaatsvindt, regelt de organisatie in het Stappenplan met bijbehorende afspraken. Belangrijk is dat het onderzoek objectief, zorgvuldig, deskundig en met de nodige voortvarendheid plaatsvindt. Door een heldere procedure en hier goed over te communiceren, maakt de organisatie zowel naar de organisatie intern als naar buiten duidelijk dat men gericht is op goede zorg, begeleiding en behandeling en, indien (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling aan de orde is, men daar adequaat mee wil omgaan.

Op basis van het onderzoek beoordeelt de organisatie de situatie en het gedrag van de mogelijke pleger en bepaalt vervolgstappen gericht op: herstel van de specifieke situatie voor de cliënt, eventueel melden bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (melden is verplicht in geval van een calamiteit, geweld in de zorgrelatie of ontslag van een disfunctionerende professional; art 11 Wkkgz) en/of bij de politie, mogelijke maatregelen jegens de pleger alsook op het leren van de situatie voor de organisatie.

Voor meer informatie over overleg met de politie:

Deel 1 – Achtergrond
H2 - De betekenis van de belangrijkste begrippen
§ 2.2.6 - Strafbaar gedrag?

Deel 1 – Achtergrond
H5 - Wie is waarvoor verantwoordelijk
§ 5.3.3 Verantwoordelijk voor beleid en afspraken

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 - Preventie
Aanbeveling 3 – Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt
Uitwerking: Specifieke contactpersoon voor overleg met de politie

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 - Interventie
Stap 5 - Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
Aanbeveling 3 – Melden of aangifte doen bij politie

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1

Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2

Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3

Bespreken met de cliënt

Stap 4

Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek

Stap 5

Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6

Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Uitvoeren van nader onderzoek (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Uitvoeren van een methodisch onderzoek (zo nodig)

Het is vaak belangrijk om, na het gesprek met cliënt en (vermoedelijke) pleger, nader onderzoek te doen om een duidelijk beeld te krijgen wat er aan de hand is en om niet te snel tot een 'veroordeling' van iemand over te gaan. Wel moet eerst goed worden nagegaan of de organisatie dit onderzoek zelf kan doen, of dat er mogelijk sprake is van strafbaar gedrag waarbij tijdig de politie betrokken moet worden. Er zijn meerdere methoden beschikbaar voor goed onderzoek; bijvoorbeeld de PRISMA-methode, Pareto-analyse, visgraatanalyse. Het is aan de organisatie om hierin een keuze te maken. Essentieel is dat het onderzoek zorgvuldig en methodisch wordt uitgevoerd, gericht op het achterhalen en analyseren van de daadwerkelijke oorzaken. Vaak is er sprake van 'een oorzaak achter de oorzaak'. Alleen als de daadwerkelijke, achterliggende oorzaken worden gevonden, kunnen de juiste maatregelen worden getroffen. Maatregelen richting pleger, alsook maatregelen om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen.

Belangrijke stappen in het onderzoek zijn:

- feitelijke informatie over de gebeurtenis achterhalen en precies beschrijven van het incident, door
 - horen van direct betrokkenen (in ieder geval cliënt, mogelijke pleger)
 - informatie vergaren uit de omgeving
- verslaglegging van bevindingen uit gesprekken in onderzoeksrapport
- feiten verzamelen over de context, gericht op mogelijke oorzaken (bij de persoon en in de organisatie), onder andere onderzoek in personeelsdossier (is er eerder iets relevants aan de orde geweest in functioneringsgesprekken bijvoorbeeld), onderzoek in de situatie (waren er eerder al signalen bijvoorbeeld, hoe is de cultuur et cetera)
- analyse van oorzaken, zoeken naar de 'oorzaak achter de oorzaak'.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Uitvoeren van nader onderzoek (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Op basis van het onderzoek worden de volgende stappen gezet:

- beoordeling van de aard, ernst, risico op herhaling van het grensoverschrijdend gedrag / de mishandeling
- vertaalslag naar maatregelen voor de specifieke situatie (cliënt, pleger)
- vertaalslag naar structurele verbetermaatregelen
- terugkoppeling naar betrokkenen.

Het doen van onderzoek is ook van belang in geval de situatie wordt gemeld aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De Inspectie zal na een melding vragen of de organisatie zelf onderzoek heeft gedaan resp. de organisatie vragen om dit onderzoek te doen, en dit te rapporteren aan de Inspectie. In een aantal situaties doet de Inspectie zelf onderzoek, bijvoorbeeld als er sprake is van overlijden na toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen, of als de organisatie onder verscherpt toezicht staat. Voor de situatie van een mogelijk strafbaar feit zijn er afspraken tussen de Inspectie en de politie / het Openbaar Ministerie over het doen van onderzoek.

Onderzoek door interne of externe mensen?

Afhankelijk van de situatie kan de organisatie ervoor kiezen het onderzoek door interne of externe mensen te laten uitvoeren. Overwegingen hierbij kunnen zijn: de ernst van de situatie, de personen die betrokken zijn bij de melding / mogelijke pleger, mogelijke onrust binnen de organisatie en / of maatschappelijke onrust, betrekken extra deskundigheid en objectiviteit. De IGJ eist dat de zorgaanbieder een extern en onafhankelijk voorzitter aantrekt om het onderzoek te leiden, indien er sprake is van een calamiteit met dodelijke afloop in de ouderen- en gehandicaptenzorg.

Een voordeel van onderzoek waarbij interne mensen betrokken zijn, is dat zij hiervan leren door kritisch naar de eigen organisatie te kijken. Nadelen zijn dat men mogelijk onvoldoende objectief kan kijken en mogelijk bang is voor represailles van collega's.

Een voordeel van onderzoek door externen is dat het (naar verwachting) onafhankelijk en objectief gebeurt, groter draagvlak en een bepaald gezag heeft.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Uitvoeren van nader onderzoek (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor het doen van onderzoek

- ↳ Zie voor analyse van incidenten hoofdstuk 4 in deel 1 en hoofdstuk 4 in deel 2 van de Praktijkgids veilig incidenten melden. VMS veiligheidsprogramma:
www.vmszorg.nl/praktijkvoorbeelden-en-tools/praktijkgids-veilig-incidenten-melden
- ↳ Zie voor analyseren van incidenten hoofdstuk 6 in de Handreiking VIM:
www.ggz nederland.nl/uploads/publication/Handreiking_VIM_Veilig_incidenten_melden_en_analyseren.pdf
- ↳ Zie voor informatie over de rol van de externe voorzitter bij onderzoek naar calamiteit met dodelijke afloop:
www.igi.nl/documenten/kamerstukken/2015/07/8/onderzoek-naar-calamiteitenmeldingen

Voor meer informatie over overleg met de politie:

Deel 1 – Achtergrond
H2 - De betekenis van de belangrijkste begrippen
§ 2.2.6 - Strafbaar gedrag?



Deel 1 – Achtergrond
H5 - Wie is waarvoor verantwoordelijk
§ 5.3.3 Verantwoordelijk voor beleid en afspraken



Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 - Preventie
Aanbeveling 3 – Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt
Uitwerking: Specifieke contactpersoon voor overleg met de politie



Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 - Interventie
Stap 5 - Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
Aanbeveling 3 – Melden of aangifte doen bij politie



Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Beoordelen van het gedrag

Uitwerking



Waarop is een oordeel gebaseerd?

Het is van belang dát in een onderzoek door de organisatie een oordeel wordt uitgesproken over de vraag of er sprake is van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie door een medewerker of vrijwilliger van de zorgorganisatie, zodat een kwestie niet 'blijft hangen' en bijdraagt aan een onveilige sfeer omdat zaken onduidelijk blijven. En belangrijk is dat bij de beoordeling de aard, de ernst en het risico / de kans op herhaling van het grensoverschrijdend gedrag of de mishandeling wordt gewogen.

Beoordeling vindt plaats aan de hand van:

- het gesprek / de gesprekken met de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger
- het gesprek / de gesprekken met de mogelijke pleger
- eventueel nader onderzoek.

Op basis van de beoordeling worden verdere acties (zoals maatregelen, sancties, alsnog inschakelen van de politie, externe melding aan IGJ) bepaald (stap 5).

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

2 Verschil tussen de Leidraad Veilige zorgrelatie en de Meldcode bij stap 4

Wat de Meldcode zegt bij stap 4

Na de eerste drie stappen beschikt de beroepskracht al over redelijk veel informatie. In deze stap schat de beroepskracht het risico op huiselijk geweld of kindermishandeling in, evenals de aard en de ernst van het geweld, en wordt gewogen of en zo ja wat de vervolgstappen zijn.

Onderscheid tussen deze Leidraad en de Meldcode bij stap 4

Bij huiselijk geweld heeft de zorgorganisatie geen rechtstreekse relatie met de (vermoedelijke) pleger van geweld.

Bij (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling gepleegd door een medewerker of vrijwilliger van de zorgorganisatie heeft de zorgorganisatie wél een directe relatie met de (vermoedelijke pleger). En de zorgorganisatie draagt verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van hun werk. Dit leidt daarom in deze stap tot een andere actie dan bij huiselijk geweld. In het gesprek met de cliënt (stap 3) en in het gesprek met de medewerker/vrijwilliger (vermoedelijke pleger) in stap 4 moet worden nagegaan wat er is gebeurd, en hoe zowel cliënt als medewerker/vrijwilliger dit hebben ervaren en zelf beoordelen. Het is belangrijk om in het gesprek met de medewerker/vrijwilliger ook in te gaan op aard, ernst en mogelijk risico op herhaling. Dat levert informatie op om, samen met de informatie uit het gesprek met de cliënt en eventueel nader onderzoek, te beoordelen of er sprake is grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie en de ernst hiervan.

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 **Stoppen, extern melden, maatregelen treffen**

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Aanbevelingen

Verschil met de Meldcode

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

1 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.

naar de uitwerking ►

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

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

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

3 Melding of aangifte doen bij politie (zo nodig)

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

naar de uitwerking ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

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/vrijwilliger/maatje die grensoverschrijdend gedrag of mishandeling heeft gepleegd in de zorgrelatie.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: **1** **2** **3** **4**

Stoppen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling

Uitwerking



Beoordeel wat nodig is om de misdraging te stoppen

Grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie moet zo spoedig mogelijk stoppen. Dat kan zijn direct nadat het is gesignaleerd, het kan ook zijn dat eerst gesprekken en eventueel nader onderzoek nodig zijn (stap 4).

Voor informatie over het aanspreken van de (vermoedelijke) pleger zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

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

Uitwerking aanbeveling 2 – De situatie bespreken met de (vermoedelijke) pleger

Aan de hand van de concrete situatie moet worden beoordeeld of en wat er nodig is om het grensoverschrijdend gedrag of de mishandeling te stoppen en de veiligheid te waarborgen. Wat nodig is, heeft ook veel te maken met hoe de cliënt en de pleger de situatie ervaren en hoe de organisatie de situatie beoordeelt. Was er bijvoorbeeld een incident met weinig kans op herhaling, waarbij de medewerker de cliënt te hard vastpakte en te fel toesprak? Of is er herhaaldelijke mishandeling van de cliënt geconstateerd en moet voorkomen worden dat de medewerker weer in contact komt met cliënten? Of is er sprake van mogelijk strafbaar gedrag, waarbij de politie moet worden ingeschakeld?

Voor meer informatie over overleg met de politie:

Deel 1 – Achtergrond

H2 – De betekenis van de belangrijkste begrippen
§ 2.2.6 – Strafbaar gedrag?

Deel 1 – Achtergrond

H5 – Wie is waarvoor verantwoordelijk
§ 5.3.3 Verantwoordelijk voor beleid en afspraken

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Aanbeveling 3 – Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt
Uitwerking: Specifieke contactpersoon voor overleg met de politie

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 – Interventie

Stap 5 – Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
Aanbeveling 3 – Melden of aangifte doen bij politie

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Extern melden aan IGJ (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Wat is extern melden en wat moet verplicht worden gemeld?

Extern melden is het berichten aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Op basis van artikel 11 van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet de zorgaanbieder drie zaken onverwijld aan de Inspectie melden:

- **Geweld in de zorgrelatie:** 'seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met de cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van de instelling verblijft.'
Bij 'geweld' wordt gedacht aan mishandeling in de zin van het Wetboek van Strafrecht, maar ook gevallen waarin iemand een ander door geweld, door bedreiging of anderszins wederrechtelijk dwingt iets te doen, iets niet te doen of te dulden (dwang, in de zin van Wetboek van Strafrecht). Daaronder kan ook vallen bijvoorbeeld het opleggen van beperkingen in vriendschappelijke of familierelaties of bestraffen van activiteiten.
- **Calamiteit:** 'een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.'
- **Ontslag wegens disfunctioneren:** de opzegging, ontbinding of niet-voortzetting van een overeenkomst met een zorgverlener op grond van het oordeel van de zorgaanbieder dat de zorgverlener ernstig is tekort geschoten in zijn functioneren. Het maakt daarbij niet uit wat de aard van de overeenkomst was, bijvoorbeeld een arbeidscontract, een samenwerkingsovereenkomst of een opdracht. Of er een vaststellingsovereenkomst wordt gesloten, is voor de meldplicht niet van belang. De meldplicht geldt altijd direct na de mededeling dat de zorgaanbieder niet verder wil met de zorgverlener wegens disfunctioneren.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Extern melden aan IGJ (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Zowel geweld in de zorgrelatie (waaronder dus seksueel misbruik valt) als calamiteiten, als ontslag wegens disfunctioneren, moeten dus altijd worden gemeld bij de Inspectie. Het kan echter voorkomen dat niet op voorhand duidelijk is of er sprake is van een calamiteit of geweld in de zorgrelatie. De zorgaanbieder moet dan eerst onderzoek doen om vast te stellen óf er sprake is van een calamiteit of geweld in de zorgrelatie. Dat onderzoek moet de zorgaanbieder direct starten en zo snel mogelijk afronden, in ieder geval binnen zes weken. Als is vastgesteld dat er sprake is van een calamiteit of geweld in de zorgrelatie, moet dit onverwijld (dat is binnen drie werkdagen) worden gemeld aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

Belangrijk is dat de oordeelsvorming over wat wel/niet te melden, los van de daadwerkelijke uitkomst, toetsbaar en transparant is. Criteria in het Stappenplan 'Veilige zorgrelatie' van de organisatie zelf (waarin helder is vastgelegd wie waarvoor aanspreekbaar en verantwoordelijk is; en over zorgvuldigheid van procedures) kunnen daarbij behulpzaam zijn.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Extern melden aan IGJ (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Door wie, wanneer en hoe wordt extern gemeld?

De zorgorganisatie is verplicht onverwijld (binnen drie werkdagen nadat het is vastgesteld) calamiteiten, geweld in de zorgrelatie (waaronder seksueel misbruik) en ontslag wegens disfunctioneren te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. Voor de verplichte meldingen werkt de Inspectie met een online Meldingsformulier. Wie de melding doet, regelt de organisatie in het Stappenplan met bijbehorende afspraken: door wie, wanneer en hoe meldingen worden gedaan aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz geeft meer informatie over melden.

Wat is het doel van extern melden?

Het belangrijkste, algemene doel van het melden aan de Inspectie betreft het bewaken van de kwaliteit van zorg en de veiligheid van de cliënten. Dat is in ieders belang. De Inspectie vraagt de zorgaanbieder om zelf onderzoek te doen naar de calamiteit of het geweld in de zorgrelatie en hierover aan de Inspectie te rapporteren. In een aantal situaties, bijvoorbeeld als er sprake is van ontslag wegens disfunctioneren of (mogelijk) strafbare feiten, doet de Inspectie zelf onderzoek. Het onderzoek naar aanleiding van de melding biedt gelegenheid om te leren en te verbeteren, en zet zowel binnen de organisatie als naar buiten de kwaliteitstandaard van de organisatie neer.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Extern melden aan IGJ (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Doel van het extern melden is dat de Inspectie:

- op de hoogte is van een zo ernstige zaak als mishandeling in de zorgrelatie
- kan toezien op de wijze waarop de zorgaanbieder de problematiek onderzoekt en maatregelen treft
- zo nodig alsnog eigen onderzoek kan instellen en maatregelen nemen.

Doel van het extern melden voor de organisatie is dat de organisatie:

- zich transparant toont over (het bewaken van) de kwaliteit van zorg in de organisatie
- op basis van het onderzoek passende maatregelen kan nemen gericht op deze situatie
- kan leren van deze situatie om te voorkomen dat dit in de toekomst weer gebeurt.

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Extern melden aan IGJ (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Wat doet de Inspectie met een melding?

Geweld in de zorgrelatie en calamiteit: onderzoek door zorgaanbieder of Inspectie

Geweld in de zorgrelatie of calamiteiten, die verplicht gemeld moeten worden, eisen altijd onderzoek (art. 8.7 – 8.12 Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De primaire verantwoordelijkheid om dit onderzoek te doen ligt bij de organisatie zelf. Vanuit het Uitvoeringsbesluit Wkkgz (art. 8.7) resp. de Inspectie worden hieraan eisen gesteld, zoals het betrekken van de cliënt of diens vertegenwoordiger of nabestaanden bij het onderzoek. Bij een calamiteit met dodelijke afloop in de ouderenzorg of gehandicaptenzorg eist de Inspectie dat de zorgaanbieder een extern, onafhankelijk voorzitter aanstelt om het onderzoek te leiden. De Inspectie doet zelf onderzoek indien de aard van de melding of andere informatie over de organisatie hiertoe aanleiding geeft, of indien zij vaststelt dat de zorgaanbieder niet zelf het onderzoek doet of het onderzoek niet voldoet aan de gestelde eisen.

De zorgaanbieder ontvangt na de digitale melding per e-mail een automatische ontvangstbevestiging. Daarin kan de Inspectie aan de zorgaanbieder verzoeken om te rapporteren. Als dat zo is, wordt in de ontvangstbevestiging een termijn genoemd voor de rapportage. Voor de rapportage van calamiteiten heeft de Inspectie een richtlijn calamiteitenrapportage beschikbaar. Voor de rapportage van geweld in de zorgrelatie is er een richtlijn onderzoeksrapportage geweld in de zorgrelatie.

De Inspectie toetst of de organisatie zorgvuldig onderzoek heeft gedaan naar het geweld in de zorgrelatie of de calamiteit, met een zorgvuldige analyse van de oorzaken en op basis daarvan verbetermaatregelen heeft getroffen. Zo nodig kan de Inspectie aanvullend of, bij een zeer ernstige situatie, een eigen onderzoek doen. Voor de situatie van strafbare feiten zijn er afspraken tussen IGJ / politie / Openbaar Ministerie.

Als de Inspectie vaststelt dat het onderzoek zorgvuldig is gebeurd, beëindigt zij het onderzoek naar de melding.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Extern melden aan IGJ (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen

*Ontslag wegens disfunctioneren: onderzoek door Inspectie*

Bij een melding van ontslag wegens disfunctioneren geldt een andere procedure (art. 8.12 – 8.14 Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De meldplicht is hier bedoeld om de Inspectie in staat te stellen na te gaan of het verantwoord is dat een ontslagen zorgverlener zijn werkzaamheden elders voortzet. Op grond van de wet onderzoekt de Inspectie alle meldingen van ontslag wegens disfunctioneren.

In geval van ontslag wegens disfunctioneren is het zorgvuldig als de zorgaanbieder de betreffende zorgverlener informeert over de melding aan de Inspectie en dat de zorgverlener een uitnodiging van de Inspectie voor een gesprek kan verwachten.

Het onderzoek van de Inspectie houdt in beginsel in dat een gesprek wordt aangegaan met de zorgverlener over de maatregelen die de zorgverlener treft om de bezwaren tegen diens functioneren weg te nemen. Ook is denkbaar dat de zorgverlener overtuigd raakt dat het beter is om het beroep van zorgverlener neer te leggen.

De Inspectie houdt een register bij van zorgverleners waarbij de Inspectie heeft vastgesteld dat er sprake is van een situatie die voor de veiligheid van de cliënten of de zorg een ernstige bedreiging kan betekenen (disfunctioneren). In het register wordt naam en datum vermeld. De aantekening wordt na vijf jaar verwijderd. In het kader van de vergewisplicht kan een zorgaanbieder navraag doen bij de IGJ of een sollicitant een aantekening heeft wegens disfunctioneren.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Extern melden aan IGJ (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen

*Aanspreken van bestuurders en/of professionals*

De Inspectie kan zich richten zowel op bestuurders van zorgorganisaties, als op professionals.

- Bestuurders worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid voor veilige en goede zorg en het goed functioneren van hun medewerkers. Als zich een calamiteit voordoet, is de vraag voor de Inspectie hoe de bestuurder risico's beheerst, stuurt op het functioneren van medewerkers en stuurt op de context waarin goede zorg kan worden geboden, zoals voldoende en deskundig personeel, scholing, het organiseren dat medewerkers ergens terecht kunnen met vragen over omgaan met probleemgedrag, etc.
- Professionals worden aangesproken op hun individuele professionele verantwoordelijkheid. Daarbij gaat het om de verantwoordelijkheid voor hun eigen handelen, maar ook om het elkaar aanspreken bij zorgen over het functioneren van een collega. De Inspectie kan een gesprek aangaan met individuele beroepsbeoefenaren en wanneer noodzakelijk voor beroepsbeoefenaren die onder de wet BIG vallen, een tuchtzaak aanspannen.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Extern melden aan IGJ (zo nodig)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor extern melden bij de IGJ

- ↳ Zie voor het Uitvoeringsbesluit Wkkgz met informatie over melden aan Inspectie:
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0037262/2018-08-01>
- ↳ Voor informatie over verantwoord functioneren van beroepsbeoefenaren zie Staat van de Gezondheidszorg 2013, Op weg naar aantoonbaar verantwoord functionerende beroepsbeoefenaren in de zorg:
www.igj.nl/documenten/rapporten/2013/12/13/staat-van-de-gezondheidszorg-sgz-2013
- ↳ Zie voor informatie over disfunctionerende zorgverleners:
www.igj.nl/documenten/rapporten/2013/12/13/staat-van-de-gezondheidszorg-sgz-2013
- ↳ Zie voor de Richtlijnen onderzoeksrapportage van de IGJ:
www.igj.nl/documenten/richtlijnen/2017/04/12/richtlijn-onderzoeksrapportage-bij-geweld-in-de-zorgrelatie
www.igj.nl/onderwerpen/calamiteiten/documenten/richtlijnen/2016/01/01/richtlijn-calamiteitenrapportage
- ↳ Zie voor informatie over melden als zorgaanbieder en het online meldingsformulier:
www.igj.nl/onderwerpen/geweld-in-de-zorgrelatie
www.igj.nl/onderwerpen/melden-ontslag-na-disfunctioneren
www.igj.nl/onderwerpen/calamiteiten/melding-doen-van-een-calamiteit
www.igj.nl/onderwerpen/alle-meld--en-aanvraagformulieren
- ↳ Zie voor informatie van Inspectie over externe voorzitter bij onderzoek naar calamiteit:
www.igj.nl/documenten/kamerstukken/2015/07/8/onderzoek-naar-calamiteitenmeldingen

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Vooraf overleg en werkafspraken maken met politie

Het grensoverschrijdend gedrag kan zodanig zijn, dat er sprake is van strafbaar gedrag. Dan komt de politie ook in beeld. Het is echter van belang om al eerder contact te leggen en samenwerkingsafspraken te maken met de politie, vóórdat er een incident plaatsvindt, bijv. bij het opstellen van beleid of het maken van het Stappenplan met bijbehorende afspraken. De wijkagent is hierbij een belangrijke persoon. Een wijkagent wil weten wat er in de wijk speelt, en wil/kan meedenken met de organisatie. Het verdient aanbeveling vanuit de zorgorganisatie een specifieke contactpersoon aan te wijzen voor het overleg met de politie. Spreek ook af wie de contactpersoon is bij de politie, als dat niet de wijkagent zelf is (voor seksueel grensoverschrijdend gedrag zal dat vaak een zeden-rechercheur zijn). Door een goede relatie tussen organisatie en politie en doordat zij elkaar kennen, wordt het contact laagdrempelig, is vroegtijdig overleg mogelijk, kunnen zaken mogelijk worden voorkomen of in de kiem gesmoord.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Overleggen, melden, aangifte doen

Op basis van algemene samenwerkingsafspraken kan de organisatie vervolgens, als sprake is van signalen van grensoverschrijdend gedrag of een incident:

- Overleggen met politie (wijkagent, contactpersoon): situatie bespreken en overleggen wat te doen, bijvoorbeeld aangifte doen, of eerst verder observeren door zorgorganisatie, of het eerst voeren van een taxatiegesprek.
- Melden aan (informerende van) de politie: bij het doen van een melding legt de politie de informatie schriftelijk vast in de vorm van een zogenoemde mutatie (korte verhandeling van het incident), voor het geval dat het incident later daadwerkelijk strafbaar blijkt te zijn of het incident herhaald wordt. Het doen van een melding dient twee doelen. Ten eerste wordt de politie over de situatie geïnformeerd. Ten tweede beoordeelt de politie of zij direct moet reageren.
- Aangifte doen bij vermoeden van een strafbaar feit: de politie is verplicht om aangifte van (een vermoeden van) een strafbaar feit op te nemen. Bijvoorbeeld (vermoedens van) geweld, diefstal, financiële uitbuiting, bedreiging, seksueel misbruik. Op basis van de aangifte beoordeelt de politie of nader onderzoek moet worden ingesteld.

Behalve de organisatie, kan ook ieder ander (bijvoorbeeld professional, cliënt of mantelzorger) die kennis draagt van (vermoedens van) een strafbaar feit, aangifte doen bij de politie.

Melden en aangifte doen als onderdeel van het Stappenplan

De organisatie kan in het Stappenplan met bijbehorende afspraken, opnemen in welke situaties de organisatie melding of aangifte doet bij de politie en wie dit doet. Hiermee stelt de organisatie ook grenzen: wat wordt geaccepteerd en wat niet. Die normstelling kan zowel naar medewerkers als naar cliënten veiligheid en duidelijkheid bieden ("we willen dat mensen veilig zijn in onze organisatie!") en daarmee ook preventief werken en bijdragen aan een veilig woon- en werkklimaat. Daarnaast is de organisatie transparant over hoe ermee wordt omgegaan als grensoverschrijdend gedrag zich voordoet.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Onderzoek organisatie in relatie tot de politie

Als de organisatie signalen heeft van grensoverschrijdend gedrag, kan de organisatie wel het gesprek voeren met de vermoedelijke pleger om na te gaan wat er is gebeurd om meer zicht te krijgen op de situatie. Maar als de organisatie het vermoeden heeft van een strafbaar feit, is het niet aan de organisatie om strafrechtelijk opsporen te doen. De organisatie moet ervoor waken dat bewijs onbruikbaar of vernietigd wordt. Tijdig overleg met de politie is dus cruciaal, ook voor advies om noodzakelijk bewijs te verzamelen (bijvoorbeeld camera ophangen).

Voor meer informatie over overleg met de politie:

Deel 1 – Achtergrond
H2 - De betekenis van de belangrijkste begrippen
§ 2.2.6 - Strafbaar gedrag?

Deel 1 – Achtergrond
H5 - Wie is waarvoor verantwoordelijk
§ 5.3.3 Verantwoordelijk voor beleid en afspraken

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 - Preventie
Aanbeveling 3 – Aanwijzen van functionarissen als specifiek aanspreekpunt
Uitwerking: Specifieke contactpersoon voor overleg met de politie

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 3 - Interventie
Stap 5 - Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
Aanbeveling 3 – Melden of aangifte doen bij politie

Voor informatie over de Verklaring Omtrent Gedrag zie:
Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie
Uitwerking aanbeveling 5 – Zorgen voor een zorgvuldig personeelsbeleid
Verklaring omtrent Gedrag

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Melden of aangifte doen bij politie

Uitwerking

Kennis & hulpmiddelen



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor aangifte doen bij de politie

- ↳ Zie over melden en /of aangifte doen hoofdstuk 4.6 uit het deel 'Sturen op aanpak van seksueel misbruik' uit de Handreiking Seksualiteit en seksueel misbruik. VGN, Kennisplein gehandicaptensector:
www.vgn.nl/artikel/7973
- ↳ Zie voor sociale veiligheid in de GGZ de Handreiking Sociale veiligheid in de GGZ, Aangifte doen bij agressie en/of geweldsincidenten (van cliënten richting medewerkers), Handreiking voor leidinggevende:
www.ggz-connect.nl/bericht/12008/handreiking-sociale-veiligheid-in-de-ggz-vernieuwd-aangifte-doen-bij-agressie-en-of-geweldsincidenten
- ↳ Zie voor informatie over aangifte of melding doen bij de politie:
www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen
- ↳ Zie voor informatie over aangifte van agressie *jegens* medewerkers die ook informatief kan zijn voor aangifte bij grensoverschrijdend gedrag of mishandeling *door* medewerkers onderstaande informatie:
www.agressievrijwerk.nl/voorbereiden/maatregelen-vpt
[www.arbocatalogusvvt.nl/public/file/Aangifte doen bij de politie.pdf](http://www.arbocatalogusvvt.nl/public/file/Aangifte%20doen%20bij%20de%20politie.pdf)
[www.arbocatalogusgehandicaptenzorg.nl/fileadmin/user_upload/files/agressie/Handreiking aangifte doen.pdf](http://www.arbocatalogusgehandicaptenzorg.nl/fileadmin/user_upload/files/agressie/Handreiking_aangifte_doen.pdf)

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: 1 2 3 4

Treffen van sancties en maatregelen

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Duidelijkheid over het treffen van sancties en maatregelen

De organisatie kan in het Stappenplan met bijbehorende afspraken, aangeven welke sancties en maatregelen de organisatie treft of welke acties de organisatie onderneemt (bijvoorbeeld aangifte bij politie) bij grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie door een medewerker of vrijwilliger/maatje van de zorgorganisatie, en de procedure die daarbij wordt gevolgd. Daarmee maakt de organisatie duidelijk hoe de organisatie omgaat met gedrag dat niet wordt getolereerd. Hier ligt een nauw verband met het personeelsbeleid van de organisatie.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Sancties / maatregelen treffen

De volgende sancties of maatregelen zijn mogelijk, te nemen door de organisatie of door externe instanties:

- Sancties, waarbij gedacht kan worden aan: waarschuwing, overplaatsing naar ander team / andere locatie.
- Arbeidsrechtelijke maatregelen, waarbij gedacht kan worden aan een andere functie al dan niet in een lager functieniveau, schorsing, ontslag, ontslag op staande voet.
- Strafrechtelijke maatregelen, dat zijn maatregelen opgelegd door de rechter, bijvoorbeeld boete, gevangenisstraf.
- Tuchtrechtelijke maatregelen, kunnen getroffen worden voor professionals die onder het tuchtrecht van de Wet BIG vallen. Een tuchtzaak kan worden aangespannen door de zorgorganisatie en door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.
- Melden bij de Inspectie van ontslag door de zorgaanbieder van een disfunctionerende zorgverlener, en aantekening door de Inspectie van dit ontslag.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

2 Verschil tussen de Leidraad Veilige zorgrelatie en de Meldcode bij stap 5

Wat de Meldcode zegt bij stap 5

Na de weging van het vermoeden in stap 4 moet de beroepskracht in stap 5 twee beslissingen nemen:

- 1) Is melden bij Veilig Thuis noodzakelijk? Melden is noodzakelijk als er sprake is van acute onveiligheid en/of structurele onveiligheid. Dit besluit wordt genomen aan de hand van een afwegingskader.
- 2) Is hulp verlenen of organiseren (ook) mogelijk? Indien hulp verlenen niet mogelijk is, is melden bij Veilig Thuis noodzakelijk.

Onderscheid tussen deze Leidraad en de Meldcode bij stap 5

- De zorgorganisatie is als zorgaanbieder en werkgever *in staat om en is verantwoordelijk voor ingrijpen als een medewerker of vrijwilliger grensoverschrijdend gedrag vertoont of mishandeling pleegt in de zorgrelatie*. De zorgorganisatie onderneemt dus actie zowel richting de cliënt als richting de pleger. In het Stappenplan met bijbehorende afspraken, beschrijft de organisatie wie wat doet in het stoppen respectievelijk het melden (intern / extern aan de Inspectie) van grensoverschrijdend gedrag / mishandeling in de zorgrelatie.
- De organisatie beoordeelt of melding moet worden gedaan aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. De melding aan de Inspectie is gericht op het toezicht hoe de organisatie omgaat met de calamiteit en eventueel nader onderzoek doen. Dus niet primair als doel om de zorg aan de cliënt te regelen, wat wel het doel is bij de Meldcode.

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 **Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren**

Stap 6 **Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren**

Aanbevelingen

Verschil met de Meldcode

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

1 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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

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) of (ambulante) team (indien nodig) elkaar direct opvangen en dat daarna passende aandacht en zorg gegeven wordt. Denk ook aan nazorg op de langere termijn.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

Aanbeveling 4 t/m 6 ►

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

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

Zorg ervoor dat de onterecht aangewezen pleger (indien nodig) opgevangen wordt nadat hij/zij onterecht als pleger is aangewezen en dat daarna passende aandacht en zorg gegeven wordt. Denk ook aan nazorg op de langere termijn.

[naar de uitwerking ►](#)

[naar de aandachtspunten en tips ►](#)

5 **Evalueren en leren van de situatie**

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

[naar de uitwerking ►](#)

[naar de aandachtspunten en tips ►](#)

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.

[naar de uitwerking ►](#)

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6

Organiseren van opvang en nazorg voor cliënt en familie

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Inzicht krijgen in de impact op cliënt, familie en andere (niet direct) betrokkenen

Wanneer zich een situatie van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling heeft voorgedaan, heeft dat impact op cliënt en familie. Eventueel ook op andere cliënten en familie die niet direct bij de situatie betrokken waren maar wel iets hebben gezien of gehoord. Het heeft ook impact als uiteindelijk wordt geconcludeerd dat een medewerker of vrijwilliger/maatje toch geen grensoverschrijdend gedrag of mishandeling heeft gepleegd. Wat passende (eerste) opvang, zorg en aandacht is voor cliënt en familie die betrokken zijn bij de situatie en eventueel nazorg, is afhankelijk van de ernst en aard van de situatie en de persoon/persoonlijkheid van de betrokkenen.

Spreek af wie wat doet

Het is belangrijk om in het Stappenplan met bijbehorende afspraken, vast te leggen wie in een voorkomende situatie de eerste opvang biedt, vervolgens zorg en aandacht geeft aan cliënt en familie en eventueel nazorg. Daarbij kan ook onderscheid gemaakt worden tussen de persoon die eerste opvang biedt (als dat nodig is), de persoon die de situatie (wellicht verschillende keren) bespreekt met cliënt en familie, de persoon die eventueel nazorg biedt op de langere termijn en de persoon die spreekt met andere cliënten en familieleden die ervan weten. De volgende functionarissen kunnen bijvoorbeeld een rol spelen: de zorgcoördinator of persoonlijk begeleider, de behandelaar, een vertrouwenspersoon, aandachtsfunctionaris, specifieke contactpersoon voor overleg met politie, maatschappelijk werker, leidinggevende of vrijwilligerscoördinator, coach.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Aandachtspunten voor het gesprek met cliënt en familie

In gesprek met cliënten en familie is het van belang te achterhalen wat de situatie voor hen betekent. Hoe heeft de cliënt en diens familie de (ernst van de) situatie ervaren? Welke aandacht, opvang en nazorg past daarbij? Dat geldt ook voor het gesprek met andere cliënten en familie die niet direct betrokken waren maar wel iets gezien of gehoord hebben.

Richtinggevende vragen voor een gesprek met cliënt en/of familie zijn:

- Wat heeft de cliënt nodig om de schade te herstellen of het leed te verzachten?
- Is deskundige hulpverlening nodig? Bijvoorbeeld van geestelijk verzorger, psycholoog, maatschappelijk werk, of Slachtofferhulp Nederland? Of praktische hulp bij het herstellen van schade?
- Staan cliënt en/of familie open voor een gesprek met de pleger? Hebben zij daar zelf behoefte aan om zo het gebeurde te verwerken en een plek te geven? Is het mogelijk om de relatie tussen beiden weer te herstellen? Is een gesprek tussen de cliënt en/of familie voor hen misschien juist een goede afronding van de situatie? Met name in situaties waarin een medewerker of vrijwilliger/maatje ongewild tot pleger wordt, kan het voor alle partijen waardevol zijn een dergelijk gesprek te voeren. De pleger zelf en de organisatie-eenheid/ het (ambulante) team kunnen daar bovendien veel van leren.
- Hoe vindt de cliënt en/of familie het om in de toekomst al dan niet met de pleger geconfronteerd te worden? Is het voor hen belangrijk dat deze medewerker of vrijwilliger/maatje niet meer bij de zorg voor de cliënt betrokken is?

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6

Organiseren van opvang en nazorg voor cliënt en familie

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



- Wat kan de organisatie(-eenheid) of (ambulante) team voor cliënt en familie betekenen? Wat hebben zij nodig om weer vertrouwen te krijgen in zorg, begeleiding en behandeling van de organisatie? Wat hebben zij nodig om de relatie met zorgverleners weer te herstellen? Welk proces kan samen aangegaan worden? Welke afspraken kunnen gemaakt worden om relaties en vertrouwen te herstellen?
- Zijn voor cliënt en/of familie problemen op de langere termijn te voorzien waarop al geanticipeerd kan worden?
- Welke afspraken kunnen gemaakt en opgevolgd worden (bijvoorbeeld vervolgesprekken) om het proces samen af te maken?

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Inzicht krijgen in de impact op de organisatie(-eenheid)

Wanneer zich een situatie van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling heeft voorgedaan, heeft dat impact op de organisatie-eenheid of het (ambulante) team: medewerkers, vrijwilligers/maatjes en ook op een leidinggevende (of andere sleutelfiguur). Een situatie kan ook impact hebben op een hele organisatie. Het heeft ook impact als uiteindelijk wordt geconcludeerd dat een medewerker of vrijwilliger/maatje toch geen ernstig grensoverschrijdend gedrag of mishandeling heeft gepleegd. Passende opvang en (na)zorg voor betrokken medewerkers en vrijwilligers/maatje is afhankelijk van de ernst en aard van de situatie. Ook zorgvuldige communicatie, die recht doet aan belangen van alle betrokkenen, is daarbij van groot belang.

Verwerking van de situatie in de organisatie(-eenheid) of het (ambulante) team kan ook samengaan met het leren van de situatie. Toch is het goed om dit aspect afzonderlijk aandacht te geven. Verwerking is nodig om vervolgens open staan om te leren van de situatie en eventueel gedrag te veranderen.

Spreek af wie wat doet

De organisatie-eenheid of het (ambulante) team organiseert bij voorkeur hun eigen opvang en (na)zorg. Het is belangrijk om daar zelf verantwoordelijkheid voor te nemen en met elkaar in gesprek te gaan over het gebeurde, om dit te verwerken. Bij een dergelijk gesprek kan eventueel begeleiding uitgenodigd worden. Bijvoorbeeld een psycholoog, maatschappelijk werker of iemand die een aansturende en coachende rol vervult (teamleider, vrijwilligerscoördinator, professioneel sleutelfiguur zoals een behandelaar, coach).

Het kan ook zijn dat betrokken medewerkers of vrijwilligers behoefte hebben aan individuele gesprekken. Verwijs daarin eventueel door naar deskundige hulpverlening, zoals bedrijfsarts, maatschappelijk werker of psycholoog om te bespreken wat de situatie voor hen betekent.

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6

Organiseren van opvang en nazorg in de organisatie(-eenheid)

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Aandachtspunten voor verwerking in de organisatie(-eenheid)

Richtinggevende vragen voor een gesprek in de organisatie(-eenheid) / het (ambulante) team:

- Welke emoties roept het gebeurde op wanneer een collega terecht of onterecht als pleger is aangewezen? Voelen medewerkers en vrijwilligers/maatjes zich angstig of onzeker naar aanleiding van de situatie? Voelen ze zich schuldig omdat ze het grensoverschrijdend gedrag of mishandeling niet hebben voorkomen? Zijn ze bang dat het hen ook kan overkomen om (ongewild) pleger te worden?
- Wat betekent het vertrek van een collega voor henzelf en het team, wanneer deze ontslagen wordt of overgeplaatst naar een andere organisatie(-eenheid)?
- Hoe ervaren medewerkers en vrijwilligers/maatjes het als de pleger op de afdeling / in het team werkzaam blijft? Hoe gaan ze daar samen mee om?
- Welke impact heeft het gebeuren (terecht of onterecht aangewezen pleger) op het eigen toekomstige functioneren en het vertrouwen in zichzelf?
- Welke impact heeft de situatie op het vertrouwen in de organisatie(-eenheid) / het (ambulante) team. Zijn ze bang dat het hen ook kan overkomen als (onterechte) pleger aangemerkt te worden? Vinden ze dat er zorgvuldig genoeg met (mogelijke) plegers wordt omgegaan?
- Wat is nodig om (weer) vertrouwen te krijgen in zichzelf en de organisatie(-eenheid)/het (ambulante) team?

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6

Organiseren van opvang en (na)zorg voor de plegger

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Inzicht krijgen in de impact op de plegger

De aanpak van de plegger, het opleggen van sancties en maatregelen, staat in stap 5. Dat betreft het stoppen en het 'bestrafen' van het gedrag. Opvang en (na)zorg moeten worden afgestemd op dergelijke maatregelen én op de persoon/persoonlijkheid van de plegger.

Het is belangrijk om in gesprek met de plegger ook aan hem of haar te vragen wat deze nodig heeft om de situatie te verwerken en te voorkomen dat het nog eens gebeurt. Dit gesprek wordt niet gevoerd als er een strafbaar feit is gepleegd en de plegger met onmiddellijke ingang is ontslagen. Maar zeker wanneer een medewerker of vrijwilliger/maatje ongewild tot plegger is geworden, is dit gesprek van belang. Wat voor de plegger goed is, wordt daarbij uiteraard gezien in het belang van cliënten. Veiligheid van cliënten in het algemeen en de ervaringen van het slachtoffer en familie in de specifieke situatie staan altijd voorop. Maar daarnaast staat de verantwoordelijkheid van de werkgever voor zijn werknemer.

Spreek af wie wat doet

Het is belangrijk om in het Stappenplan met bijbehorende afspraken van de organisatie(-eenheid), af te spreken wie beschikbaar is voor opvang en (na)zorg voor de plegger. Verwijs eventueel door naar andere deskundige hulpverlening, zoals een bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Aandachtspunten voor het gesprek met de pleger

Richtinggevende vragen voor het gesprek met de pleger:

- Hoe heeft het grensoverschrijdend gedrag / de mishandeling kunnen gebeuren?
- Hoe kan de pleger geholpen worden om weer zorg te verlenen die past bij de eigen drijfveren en de visie en waarden van de organisatie?
- Wat kan de pleger aan zijn of haar eigen persoonlijke ontwikkeling en competenties doen om herhaling te voorkomen?
- Welke omstandigheden in de organisatie hebben eraan bijgedragen dat de medewerker of vrijwilliger/maatje ongewild tot pleger is geworden? Zonder overigens dat de verantwoordelijkheid van de pleger zelf daarmee wordt ontkend. Wat moet veranderen in de omgeving? Is het zinvol om voor een andere werkomgeving en/of doelgroep te kiezen?
- Is het voor de pleger zinvol om het gesprek met de cliënt en/of familie aan te gaan? Uiteraard als de familie daar zelf ook open voor staat.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: 1 2 3 4 5 6

Organiseren van opvang en nazorg voor degene die onterecht als pleger is aangewezen

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Inzicht krijgen in de impact op de onterecht aangewezen pleger

Wanneer een medewerker of vrijwilliger/maatje onterecht als pleger is aangewezen, dan heeft dat (grote) impact voor die persoon. Het is belangrijk om passende opvang en (na)zorg te bieden. Vraag de onterecht aangewezen pleger wat deze nodig heeft om de situatie te verwerken en weer goed in de organisatie / het (ambulante) team te kunnen werken. Verwijs eventueel door naar deskundige hulpverlening, zoals bedrijfsarts, maatschappelijk werker of psycholoog om te bespreken wat de situatie voor hem/haar betekent. Zorgvuldig omgaan met de onterecht aangewezen pleger heeft ook betekenis voor hoe veilig het klimaat wordt ervaren.

Onderdeel van de opvang en (na)zorg is passende communicatie binnen de organisatie(-eenheid). Zorgvuldige communicatie over de situatie kan de onterecht aangewezen pleger helpen om de situatie te verwerken en bijdragen aan eerherstel.

Voor zorgvuldige communicatie zie:

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

Spreek af wie wat doet

Het is belangrijk om in de organisatie(-eenheid) af te spreken wie beschikbaar is voor opvang en (na)zorg voor de onterecht aangewezen pleger. Ook moet worden afgesproken wie – in afstemming met de onterecht aangewezen pleger – communiceert in de organisatie(-eenheid) / het (ambulante) team over het gebeurde richting collega's alsook richting cliënten en familie (indien deze op de hoogte zijn van de situatie).

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Aandachtspunten voor het gesprek met de onterecht aangewezen pleger

Richtinggevende vragen voor het gesprek met de onterecht aangewezen pleger zijn:

- Wat heeft de onterecht aangewezen pleger nodig om zich te herstellen of het leed te verzachten? Hoe kan eventuele imagoschade hersteld worden?
- Is deskundige hulpverlening nodig? Bijvoorbeeld van geestelijk verzorger, psycholoog, maatschappelijk werk?
- Hoe heeft de situatie kunnen ontstaan? Welke oorzaken uit de omgeving kunnen aangewezen worden? Is het mogelijk dat gedrag van de medewerker of vrijwilliger/maatje bijgedragen heeft aan het ontstaan van deze situatie?
- Wat kan de organisatie(-eenheid) voor de onterecht aangewezen pleger betekenen? Wat heeft deze nodig om weer vertrouwen te krijgen in en van cliënten(vertegenwoordigers) of collega's van de organisatie(-eenheid)? Is het mogelijk om relaties en vertrouwen te herstellen? Wat is daarvoor nodig?
- Welke communicatie in de organisatie(-eenheid)/ het (ambulante) team is wenselijk om de situatie te verwerken en herstellen?

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 **5** 6

Evalueren en leren van de situatie

Uitwerking

Aandachtspunten & tips



Evalueren en leren in de hele organisatie

Het is belangrijk om het gebeurde te analyseren en te leren van de situatie. Niet alleen in de organisatie-eenheid / het (ambulante) team, maar ook in de organisatie als geheel. Op basis van dergelijke gesprekken kunnen eventueel maatregelen genomen worden en nieuwe afspraken gemaakt om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen. Evaluatiegesprekken kunnen er bijvoorbeeld toe leiden dat (opnieuw) wordt gewerkt aan bewustwording of deskundigheidsbevordering, dat het aannamebeleid wordt aangescherpt of dat procedurele afspraken worden herzien. In voorkomende situaties kan ook de politie hierin een rol vervullen.

In de organisatie moeten afspraken gemaakt worden over voortdurend leren en evalueren.

Voor het belang van een lerende organisatie zie:

Deel 2 – Aanbevelingen uitgewerkt, Fase 2 – Preventie

Uitwerking aanbeveling 7 – Zorgen voor een lerende organisatie



Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Aandachtspunten om te evalueren en leren van de situatie

Wat kan en moet geleerd worden van de situatie? Richtinggevende vragen voor een evaluatiegesprek in de organisatie-eenheid zijn:

- Hoe heeft dit kunnen gebeuren? Welke kenmerken van de pleger hebben daaraan bijgedragen? Welke kenmerken van de organisatie-eenheid? Welke kenmerken van de samenwerking in de organisatie-eenheid / het (ambulante) team?
- Hadden we het kunnen en moeten voorkomen?
- Wat is onze visie op goede zorg? Hoe verhoudt zich dat tot deze situatie?
- Hoe is onze cultuur van aanspreken? Zorgen we voor elkaar? Is er een veilig klimaat?
- Zijn we deskundig genoeg om situaties als deze te voorkomen? Hebben we scholing, training of ondersteuning nodig?
- Wat kunnen we doen om ons meer bewust te zijn van dit onderwerp, onze deskundigheid te vergroten, een veilig klimaat te creëren, risico's te signaleren, de positie van cliënten en familie te versterken?

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4 5 6

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

Uitwerking



Zorgvuldige communicatie (in- en extern)

Een situatie waarbij sprake is van (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling heeft veel impact op alle betrokkenen en er zal, openlijk of binnenskamers, over worden gesproken. Naast begeleiding van de direct betrokkenen en het team is ook zorgvuldige communicatie, zowel binnen de organisatie als mogelijk naar buiten, van belang. Voorkomen moet worden dat personen (cliënt, terecht of onterecht aangewezen pleger) worden beschadigd. En voorkomen moet worden dat negatieve verhalen gaan rondzingen, cliënten en medewerkers het vertrouwen gaan verliezen in de organisatie en de reputatie van de organisatie beschadigt. De organisatie moet het juiste evenwicht vinden tussen openheid en beschermen van privacy van betrokkenen.

Hoe, wanneer en naar wie gecommuniceerd wordt, zal per situatie verschillend zijn. Met openheid van zaken dient de organisatie een aantal doelen: de organisatie maakt duidelijk waar men voor staat en welk gedrag niet wordt geaccepteerd; en men laat zien dat men geen zaken in de doofpot stopt. Dat is een duidelijke boodschap zowel naar de cliënten en hun familie, naar de medewerkers / vrijwilligers/maatjes als, in voorkomende gevallen, naar de samenleving. Belangrijk in de communicatie is niet 'op de persoon' te spelen, maar in algemene zin aan te geven wat er aan de hand is en wat de organisatie eraan doet (bijvoorbeeld in geval van vermissing / diefstal wordt [na overleg met de politie] een brief gestuurd aan medewerkers dat er aangifte is gedaan bij de politie).

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

2 Verschil tussen de Leidraad Veilige zorgrelatie en de Meldcode bij stap 6

Wat de Meldcode zegt bij stap 6

De Meldcode kent geen stap 6: Nazorg. De Meldcode richt zich op besluitvorming rond melden en zelf hulp bieden.

Onderscheid tussen deze Leidraad en de Meldcode bij stap 6

Omdat het in de Leidraad gaat over een situatie die onder verantwoordelijkheid valt van de zorgorganisatie (de cliënt ontvangt zorg van de zorgorganisatie, de pleger is werkzaam voor de zorgorganisatie) is er in de Leidraad wel aandacht voor nazorg en het leren van de situatie door de zorgorganisatie.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 **Achtergrond**

Deel 2 **Aanbevelingen uitgewerkt**

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van
grensoverschrijdend
gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden
in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden,
maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren,
nazorg verlenen en
evalueren

Deel 3 **Aanbevelingen implementeren**

Deel 3

Aanbevelingen implementeren

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

1 Aanbevelingen voor beleid

De aanbevelingen voor het aanscherpen van beleid in de organisatie zijn:

1 De bestuurder staat en gaat voor een veilige zorgrelatie

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

naar de uitwerking ►

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.

naar de uitwerking ►

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.

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

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).

naar de uitwerking ►

naar de aandachtspunten en tips ►

naar kennis en hulpmiddelen ►

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

De bestuurder stáát en gáát voor een veilige zorgrelatie

Uitwerking



Bestuurders *zijn* verantwoordelijk!

Bestuurders dragen uit wat zij belangrijk vinden en waar zij met de organisatie voor staan. Daarmee hebben zij ook een belangrijke rol om duidelijk te maken hoe invulling wordt gegeven aan een veilige zorgrelatie en wat wel en niet wordt getolereerd in de organisatie. Commitment van bestuurders, en aansluitend het (hoger) management, is essentieel om aan de slag te gaan met een onderwerp als grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie. Zij moeten het belang van dit onderwerp voor de organisatie zichtbaar uitdragen en zich betrokken tonen. Echter, commitment alleen is niet voldoende. Zij moeten ook tijd en ruimte creëren om in de organisatie (-eenheid) / het (ambulante) team met dit onderwerp aan de slag te gaan: om het Plan van Aanpak te maken en het Stappenplan uit te werken door afspraken vast te leggen. Ook moet tijd en ruimte vrijgemaakt worden, zodat medewerkers en vrijwilligers/maatjes bijvoorbeeld met elkaar kunnen spreken om bewustwording te bevorderen; en er moet ruimte zijn voor scholing en deskundigheidsbevordering.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

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

Uitwerking



Borgen van de inspraak van betrokkenen is essentieel

Bij het maken, implementeren en borgen van het beleid voor een Veilige zorgrelatie en een Plan van aanpak voor implementatie is betrokkenheid van cliënt(vertegenwoordigers), familie, medewerkers en vrijwilligers essentieel. Zij zijn namelijk degenen over wie het beleid gaat. In relatie tussen cliënt en medewerker en/of vrijwilliger/maatje komt goede en veilige zorg tot stand. Waarborgen dat er inspraak is, bijvoorbeeld van de cliëntenraad, ondernemersraad en mogelijk ook familierraad en vrijwilligersraad is van wezenlijk belang.

Daarnaast dient de politie c.q. de wijkagent in een vroegtijdig stadium te worden betrokken. Doel is te bespreken wat van elkaar wordt verwacht in situaties waarin een vermoeden is van strafbaar gedrag en hoe met dergelijke situaties wordt omgegaan.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Maken van een Plan van aanpak

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



In de vergelijking met bestaand beleid toont zich wat nodig is

Om de aanbevelingen van de Leidraad Veilige zorgrelatie te implementeren en borgen in de organisatie(-eenheid) 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. De aandachtspunten en tips, evenals de verwijzingen naar bestaande kennis en hulpmiddelen uit de Leidraad Veilige zorgrelatie én de Wie-doet-wat-Wijzer kunnen gebruikt worden voor de praktische uitwerking van de aanbevelingen.

Voor zorgorganisaties gaat het bij het voorkomen van en interveniëren bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling namelijk naar alle waarschijnlijkheid niet om iets geheel nieuws. Het gaat om het aanscherpen van beleid dat er al is, bijvoorbeeld ten aanzien van cliëntveiligheid of omgaan met agressie van cliënten (veilig werken). Ook zullen er organisatie(-eenheden) zijn die concluderen dat ze al aan veel of alle aanbevelingen voldoen, wanneer ze hun eigen beleid ernaast leggen.

Er is nog een andere reden om de aanbevelingen uit deze Leidraad te verbinden met bestaande afspraken en beleid. Borging van de concrete aanbevelingen uit deze Leidraad heeft de meeste kans op succes, wanneer ze geïntegreerd worden in bestaand beleid en afspraken. Door zo veel mogelijk bestaande procedures, werkprocessen, functie- en rolomschrijvingen, samenwerkingsafspraken en dergelijke te benutten wordt hetgeen van medewerkers en vrijwilligers wordt gevraagd, integraal deel van hun dagelijkse werkzaamheden en hetgeen zij al doen.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1

Signaleren van
grensoverschrijdend
gedrag en mishandeling

Stap 2

Bespreken en melden
in de organisatie

Stap 3

Bespreken met de cliënt

Stap 4

Bespreken met de
(vermoedelijke) pleger
en nader onderzoek

Stap 5

Stoppen, extern melden,
maatregelen treffen

Stap 6

Zorgvuldig communiceren,
nazorg verlenen en
evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Maken van een Plan van aanpak

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Maken van een Plan van aanpak

Hoe kan een Plan van aanpak gemaakt worden en uitgevoerd? Wat is daarbij van belang? Een aantal aandachtspunten voor het beantwoorden van deze vragen:

- De Plan-do-check-act cirkel geeft goed houvast om de Leidraad te implementeren en borgen in de praktijk. Leg daartoe de eigen praktijk naast de concrete aanbevelingen, tips en aandachtspunten, kennis en hulpmiddelen en bepaal of acties nodig zijn om de praktijk te verbeteren. En zo ja, spreek af welke verbeteringen nodig zijn, hoe die gerealiseerd worden, wie daarvoor verantwoordelijk is en welk tijdpad wordt gevolgd (plan).
- Onderdeel van een Plan van aanpak (PDCA cirkel) is ook het monitoren van afspraken en de uitvoering daarvan (checkfase). Dat is van belang om te evalueren en leren. Bespreek: Hoe afspraken / beleid wordt geëvalueerd; wat daarvoor (minimaal) wordt vastgelegd; wie waarvoor verantwoordelijk is; en welke evaluatiecriteria worden gehanteerd (zie aandachtspunten en tips).
- Belangrijk onderdeel van een Plan van aanpak is de borging. Hoe wordt ervoor gezorgd dat hetgeen wordt afgesproken ook beklijft? Borgen is vaak het sluitstuk van een actieplan, maar hoort dat niet te zijn. Als een organisatie aan de slag gaat met de aanbevelingen uit de Leidraad dan is het belangrijk dat bij aanvang van het traject wordt nagedacht over de vraag hoe ervoor gezorgd wordt dat dit permanent deel blijft uitmaken van de houding en gedrag van medewerkers. Borgen moet vanaf het eerste moment onlosmakelijk verbonden zijn met de activiteiten die in een Plan van aanpak vastgelegd worden.
- Voor borging is het ook van belang afspraken over de implementatie van de aanbevelingen, op te nemen in jaarplannen en in het afleggen van verantwoording daarover.

Samenhang met bestaand beleid

De Leidraad Veilige zorgrelatie heeft raakvlakken met divers ander beleid van de organisatie. Met name beleid ten aanzien van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Het verdient aanbeveling daar zoveel mogelijk bij aan te sluiten en de Leidraad Veilige zorgrelatie daarin te verweven. Voorbeelden van bestaand beleid waar de Leidraad Veilige zorgrelatie een relatie mee heeft, zijn:

- Visie
- Gedragscode
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Sociaal veiligheidsbeleid
- Arbo-beleid
- Scholingsbeleid
- Personeelsbeleid
- Vrijwilligersbeleid
- Registratie- en signaleringssystemen zoals MIC / MIM / VIM, klachten, audits, cliënttevredenheidsonderzoeken, medewerkertevredenheidsonderzoeken
- Klachtenregeling
- Privacyreglement
- Kwaliteitsbeleid.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Maken van een Plan van aanpak

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Aanpak voor monitoring

Welke informatie kan door wie aangedragen worden om resultaat van de implementatie van de aanbevelingen uit de Leidraad vast te stellen? Door onderstaande informatie te verzamelen is die vraag nog niet beantwoord. Het goede gesprek daarover met betrokkenen, moet een beeld geven van de vraag of de afspraken die gemaakt zijn een beweging op gang brengen die bijdragen aan een veilige zorgrelatie voor cliënten.

- Functionaris verantwoordelijk voor de monitoring maakt een overzicht en analyse van het aantal meldingen (intern, extern/IGJ en melding of aangifte bij politie), de aard van de meldingen en de opvolging ervan.
- Functionaris verantwoordelijk voor de monitoring vraagt aan de aandachtsvelders (of een andere functionaris die deze rol vervult in het team) om periodiek, bijvoorbeeld per kwartaal of half jaarlijks, door te geven:
 - hoe vaak in een 'teamoverleg' gesproken is over situaties van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling
 - welke situaties aan de orde zijn geweest
 - welke afspraken eventueel gemaakt zijn
 - hoe vaak iemand met een situatie van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling bij hen is gekomen
 - hoeveel van de situaties om opvolging vroegen
 - hoe deze situaties opgevolgd zijn
 - of en hoe door de aandachtsvelder zelf aan deskundigheidsbevordering is gedaan ten aanzien van dit onderwerp
 - of en hoe eventueel gebruik gemaakt is van de Leidraad Veilige zorgrelatie.

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: 1 2 3 4

Maken van een Plan van aanpak

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



- Functionaris verantwoordelijk voor de monitoring vraagt aan de aandachtsfunctionarissen / meldteam om periodiek, bijvoorbeeld per kwartaal of half jaarlijks, (anoniem) door te geven:
 - hoe vaak iemand met een situatie van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling bij hen is gekomen
 - welke situaties daarbij besproken zijn
 - hoeveel situaties opvolging vroegen
 - hoe deze situaties opgevolgd zijn
 - of en hoe de aandachtsfunctionaris / meldteam zelf aan deskundigheidsbevordering gedaan hebben ten aanzien dit onderwerp
 - of en hoe eventueel gebruik gemaakt is van de Leidraad Veilige zorgrelatie.
- Functionaris verantwoordelijk voor de monitoring vraagt aan de cliënt- en/of medewerkervertrouwenspersoon om periodiek, bijvoorbeeld per kwartaal of half jaarlijks, (anoniem) door te geven:
 - hoe vaak iemand met een situatie van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling bij hen is gekomen
 - welke situaties daarbij besproken zijn
 - hoe situaties opgevolgd zijn
 - of en hoe eventueel gebruik gemaakt is van de Leidraad Veilige zorgrelatie.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: 1 2 3 4

Maken van een Plan van aanpak

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



- Functionaris verantwoordelijk voor de monitoring vraagt aan leidinggevende (of medewerkers die een dergelijke rol vervullen in een zelfsturend team / ambulant team) om periodiek, bijvoorbeeld per kwartaal of half jaarlijks, door te geven:
 - welke risico's in het (ambulante) team geïnventariseerd zijn
 - welke afspraken naar aanleiding daarvan eventueel gemaakt zijn
 - of de vraag of de cliënt zich veilig voelt, onderwerp is bij de periodieke bespreking van zorgplan / begeleidingsplan
 - of / bij hoeveel nieuwe medewerkers referenties zijn opgevraagd
 - of en hoe gewerkt is aan het bevorderen van een veilig klimaat
 - of en hoe eventueel gewerkt is aan deskundigheidsbevordering in het team ten aanzien van dit onderwerp
 - of en hoe ze als 'leidinggevende' eventueel zelf aan de eigen deskundigheidsbevordering gewerkt hebben
 - of en hoe eventueel gebruik gemaakt is van de Leidraad Veilige zorgrelatie.
- Functionaris verantwoordelijk voor de monitoring vraagt aan de cliëntenraad / ondernemersraad / familierraad / vrijwilligersraad om jaarlijks door te geven:
 - of in de raden gesproken is over grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie
 - welke issues daarbij aan de orde zijn geweest
 - of afspraken met de organisatie gemaakt zijn.

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Maken van een Plan van aanpak

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



- Functionaris verantwoordelijk voor de monitoring vraagt aan de specifieke contactpersoon voor de politie om jaarlijks door te geven:
 - of overleg is geweest met de wijkagent / politie over beleid en afspraken met betrekking tot overleg over veiligheid en vermoedens van strafbare feiten in de zorgorganisatie en de afstemming daarover.
 - Hoe de samenwerking met de politie verloopt en wat er mogelijk voor nodig is om de samenwerking te verbeteren.
- Functionaris verantwoordelijk voor de monitoring vraagt 1x per jaar uit een steekproef van nieuwe cliënt(vertegenwoordigers) of:
 - ze kennis genomen hebben van de afspraken in de organisatie(-eenheid) over grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
 - ze weten bij wie ze terecht kunnen voor henzelf bij grensoverschrijdend gedrag of bij vermoedens (niet-pluis-gevoel) bij andere cliënten
- Functionaris verantwoordelijk voor de monitoring vraagt 1x per jaar uit een steekproef van nieuwe medewerkers en vrijwilligers/maatjes of:
 - in de sollicitatieprocedure gesproken is over wat de organisatie verwacht van de houding en gedrag van de medewerker en over het beleid van de organisatie(-eenheid) ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie
 - ze weten bij wie ze terecht kunnen voor henzelf bij (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag of bij vermoedens (niet-pluis-gevoel) bij collega's
 - ze – gezien hun rol en functie – weten waar ze verantwoordelijk voor zijn als het gaat om grensoverschrijdend gedrag of mishandeling en wat ze moeten doen wanneer ze daar een vermoeden van hebben.

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Maken van een Plan van aanpak

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Verwijzing naar relevante kennis en hulpmiddelen voor implementatie

- ↳ Zie voor een checklist voor managers bij de implementatie van de Meldcode: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/documenten-en-publicaties/brochures/2012/03/01/checklist-managers-invoeren-meldcode-huiselijk-geweld-en-kindermishandeling.html
- ↳ Zie voor informatie over het maken van een implementatieplan: www.zonmw.nl/nl/themas/thema-detail/implementatie/tips-vooraf/
- ↳ Zie voor een stappenplan 'werken aan sociale veiligheid' Deel 1 H4 van de Toolkit Werken aan sociale veiligheid, Preventie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking: www.movisie.nl/publicaties/toolkit-werken-aan-sociale-veiligheid
- ↳ Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling Pakket 2: <https://www.verwey-jonker.nl/publicaties/2015/vrijwilligers-tegen-ouderenmishandeling-2015>

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



Doel van het Stappenplan met bijbehorende afspraken

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.

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
- leidinggevendenden / sleutelfiguren / aandachtsfunctionaris / meldteam / aandachtsvelders / specifieke contactpersoon voor de politie 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).

Stap 1 t/m 6: een handvat voor het maken van Stappenplan met bijbehorende afspraken

De stapsgewijze aanbevelingen voor 'Interventie' in deze Leidraad (stap 1 t/m 6) zijn een handvat voor de zorgorganisatie om - op maat van de eigen praktijk - afspraken te maken voor het omgaan met grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie, waaronder het intern melden respectievelijk het extern melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

In de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, art. 9 lid 2) en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz (art. 6) is de plicht vastgelegd voor een zorgaanbieder om een interne procedure vast te stellen voor het omgaan met signalen van incidenten. Het Stappenplan met bijbehorende afspraken voorziet hierin.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Leg in het Stappenplan met bijbehorende afspraken helder vast wie waarvoor verantwoordelijk is. In de stapsgewijze aanbevelingen bij het thema Interventie is hierbij de indeling 'medewerker' en 'leidinggevende' gebruikt, om aan te geven dat het gaat om verschillende verantwoordelijkheden. Soms is een aanbeveling alleen gericht op het handelen van medewerkers en vrijwilligers/maatjes; soms op het handelen van leidinggevende / professionele sleutelfiguren. Ieder moet weten wat hij of zij moet doen en waarvoor degene verantwoordelijk is. In onderstaand schema staat een overzicht van deze verantwoordelijkheden. In de laatste kolom staat tevens waarvoor primair de bestuurder verantwoordelijk is.

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer: 1 2 3 4

Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen

Schematisch overzicht van de verdeling van verantwoordelijkheden

Stappen van de interventie	Medewerker/ 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 / 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 en/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 	

Wie-doet-wat-Wijzer

Aanbevelingen kort & krachtig

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1

Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2

Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3

Bespreken met de cliënt

Stap 4

Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek

Stap 5

Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6

Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



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. We expliciteren hier daarom de zorgvuldigheidseisen, die ook in stap 1 t/m 6 zijn verwerkt.

- Zorg ervoor dat de veiligheid van de betrokkenen is gewaarborgd, hetzij tijdelijk voor de duur van het onderzoek, hetzij alvast voor de langere termijn.
- Beoordeel of er sprake is van mogelijk strafbaar gedrag, waarbij tijdig de politie dient te worden betrokken.
- Pas hoor en wederhoor toe, waardoor ook de vermoedelijke pleger zijn of haar verhaal kan vertellen en niet alleen de cliënt(vertegenwoordiger).
- Grensoverschrijdend gedrag kan strafbaar gedrag zijn. Belangrijk is om daarbij tijdig de politie te betrekken, zodat afstemming kan plaatsvinden over een eventueel gezamenlijke aanpak.
- 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 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)
 - 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, specifieke contactpersoon voor overleg met 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 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



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.
- 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.
- 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 achtname van de zorgvuldigheidseisen). Daarbij kan ook gedacht worden aan het raadplegen van deskundigen.
- Hoe en door wie de informatie wordt geanalyseerd en wie beoordeelt of er sprake is van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling.

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren



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 voor de 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 voor de 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 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).

Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

- Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling
- Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie
- Stap 3 Bespreken met de cliënt
- Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek
- Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen
- Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



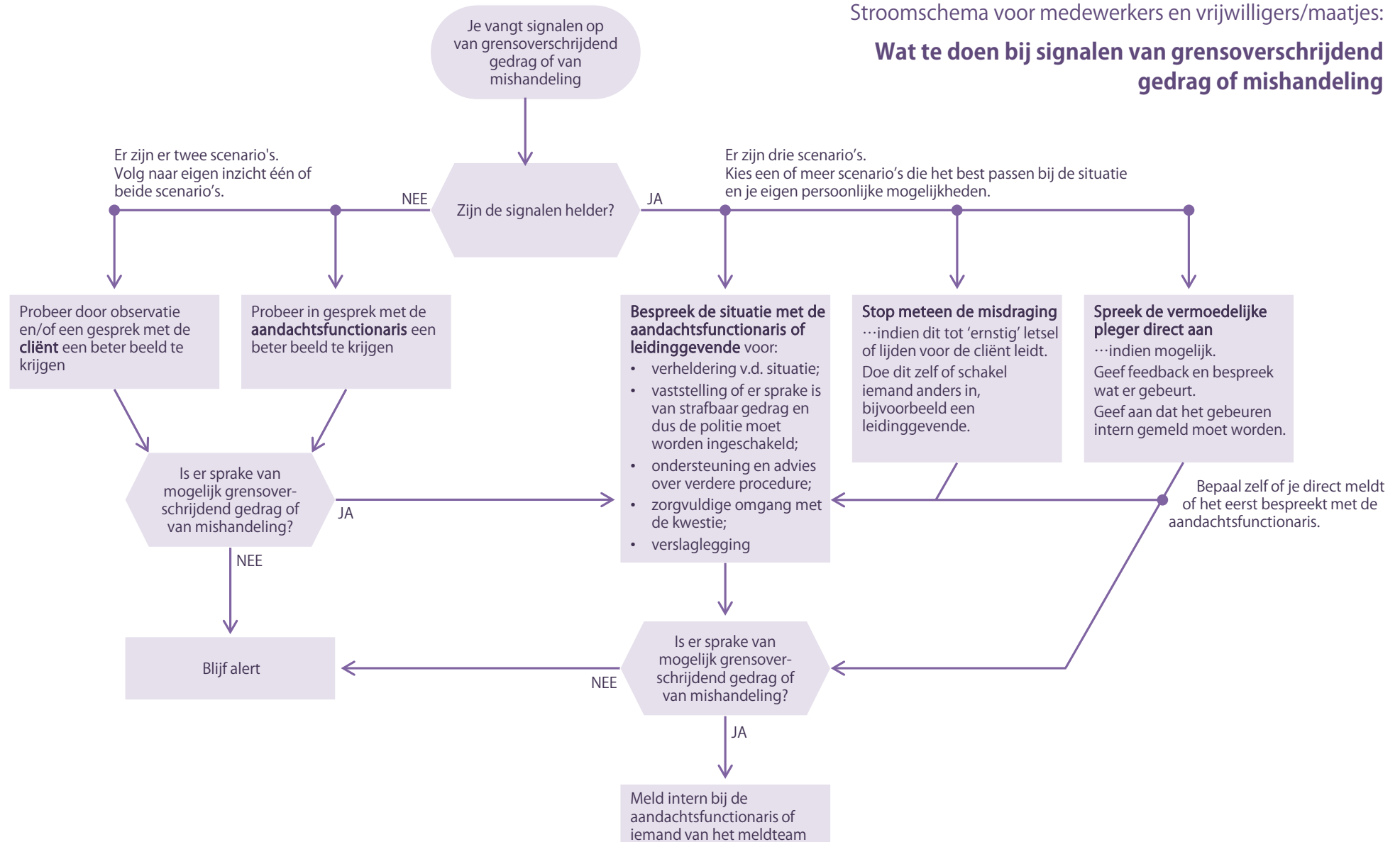
Stroomschema voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes

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?

Het schema is afgebeeld op de volgende pagina.

Stroomschema voor medewerkers en vrijwilligers/maatjes:

Wat te doen bij signalen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling



Leidraad Veilige zorgrelatie

Deel 1 Achtergrond

Deel 2 Aanbevelingen uitgewerkt

Bewustwording

Preventie

Interventie

Stap 1 Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling

Stap 2 Bespreken en melden in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

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

Stap 5 Stoppen, extern melden, maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Deel 3 Aanbevelingen implementeren

Aanbeveling nummer:

1 2 3 4

Maken van een Stappenplan met bijbehorende afspraken

Uitwerking

Aandachtspunten & tips

Kennis & hulpmiddelen



Verwijzing naar beschikbare kennis en hulpmiddelen voor melden en meldprocedure

- ↳ Zie voor een model stappenplan na een melding voor grensoverschrijdend gedrag deel 3, bijlage 6 in de Toolkit werken aan sociale veiligheid, Movisie en Vilans:
www.movisie.nl/publicaties/toolkit-werken-aan-sociale-veiligheid
- ↳ Zie voor informatie over de interne procedure melden, art. 6 Uitvoeringsbesluit Wkkgz:
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0037262/2018-08-01>