



PROTOCOL OMGAAN MET ONGEWENST GEDRAG

Inhoud

- 1. Vooraf**
 - 2. Wat is ongewenst gedrag**
 - 3. Richtlijnen**
 - 4. Melding ongewenst gedrag en vervolprocedure**
 - 5. Vervolg procedures**
 - 6. Hulp en ondersteuning**
- Adressen voor hulpverlening en informatie**

1. Vooraf

Wat te doen bij (een vermoeden van) ongewenst gedrag.

Dit protocol beschrijft de manier waarop binnen Bedriuwenpleats It Aventoer moet worden omgegaan met ongewenst gedrag van cliënten en/of bezoekers. Onder ongewenst gedrag verstaan wij, schelden, vloeken, pesten, het gebruiken van geweld en alle vormen van seksueel misbruik en strafbare handelingen.

Bij It Aventoer wordt dagbesteding en 24-uurszorg aangeboden aan mensen met een verstandelijke beperking gedurende een dag of meerdere dagen per week. Er zijn tijdens een verblijf vele soorten van onderlinge contact: van medewerkers/stagiaires/vrijwilligers met cliënten, tussen cliënten onderling, tussen medewerkers en ouders/verzorgers.

Tijdens het verblijf gaan de cliënten en de medewerkers normaal gesproken vriendelijk en met respect met elkaar om. Als ook medewerkers en ouders/verzorgers onder elkaar.

Toch kan er zich onverhoopt een lastige situatie voordoen bij bijvoorbeeld een ruzie of misverstand, daarnaast kan er bij verdriet of de dagelijkse verzorging van een cliënt sprake zijn van een zekere intimiteit. Ook cliënten onderling gaan vanuit deze intimiteit met elkaar om en het is onze doelstelling dat deze situatie duidelijk en niet als verwarrend kan worden ervaren en leiden tot een situatie die wordt ervaren als ongewenste intimiteit. Daarom dit protocol. Dit protocol geeft een aantal afspraken en handelingsalternatieven aan voor situaties waar sprake is van ongewenst gedrag of het vermoeden hiervan hetzij bij It Aventoer of het vermoeden van ongewenst gedrag in de thuissituatie van cliënt.

Ongewenst gedrag kan de sfeer in de groep ernstig verstoren. Bij It Aventoer hebben we een mensgerichte instelling en willen we onderling wederzijds respect en acceptatie nastreven. Iedereen komt zoals zij/hij is. Wel hebben we allemaal te maken met de huisregels die gelden bij It Aventoer. Zo wordt er niet gevloekt en gescholden en bij ruzie kan altijd aan de begeleiding worden gevraagd of ze willen helpen het probleem op te lossen. We proberen open en eerlijk met elkaar om te gaan.

Dit protocol is een algemeen hulpmiddel en tegelijkertijd een bescherming en een verplichting voor zowel cliënt als medewerkers/stagiaires/vrijwilligers, ouders en verzorgers.

2. Wat is ongewenst gedrag

Onder ongewenst gedrag kan worden verstaan alle vormen van gedrag die voor de omgang met elkaar niet wenselijk en/of eventueel persoonlijke lichamelijke- of psychische schade kunnen veroorzaken.

Agressie en geweld

Het gaat hierbij om gevallen van slaan, schoppen, verbaal geweld en het opzettelijk stuk maken van spullen, brandstichting en vandalisme. Daarnaast kan het gaan om voorvallen waarin een cliënt, medewerker of begeleider psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen.

Pesten

Het gaat hierbij om het opzettelijk iemand uitschelden of kwetsen door nare dingen tegen of over iemand te zeggen of bijvoorbeeld iemand te negeren of iemand buiten de groep te laten vallen.

Seksuele intimidatie

Het gaat hierbij om allerlei vormen van seksueel getinte aandacht of opmerkingen die als ongewenst worden ervaren. De wet zegt het als volgt:

“Elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, non-verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, die door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren”.

Seksuele intimidatie kan uiteenlopen van een ogenschijnlijk onschuldige vraag of opmerking tot betasting, aanranding of verkrachting.

3. Richtlijnen

Bij It Aventoer hebben we huisregels waarin gedragsregels worden aangegeven. Hoe we met elkaar omgaan, in alle voorkomende contacten tussen cliënten onderling, cliënten met de medewerkers/stagiaires/vrijwilligers, medewerkers met ouders/verzorgers en derden, dit wordt regelmatig geëvalueerd. Er is voor iedereen ruimte om eventuele problemen te bespreken en samen naar oplossingen te zoeken.

Er is in het kader van de wet Zorg en Dwang op It Aventoer geen sprake van onvrijwillige zorg.

Omdat bij It Aventoer stellen wij de cliënt voorop, een arm om de schouder of hulp bij douchen en aankleden valt onder de ons toevertrouwde zorg, maar alleen als de cliënt het wil. Want het is voor iedereen persoonlijk wat de grens tussen gewenst en ongewenst is, het verschil tussen gewoon leuk, te ver gaan of vervelend. Niet hoe de aandacht is bedoeld, maar hoe die ervaren wordt is maatgevend.

4. Melding van ongewenst gedrag en vervolgpcedures

Er is voor iedereen een meldingsplicht voor klachten of het signaleren van ongewenst gedrag. Een melding kan worden gedaan door een medewerker, door een cliënt of door een gast, een ouder of verzorger.

- De cliënt/medewerker/ouder of gast die te maken krijgt met ongewenst gedrag probeert eerst zelf de ander aan te spreken op zijn/haar gedrag.
- Als dit niet mogelijk is dan kan de cliënt/medewerker/ouder/verzorger dit aankaarten bij de medewerkers/ begeleiding op It Aventoer. Samen zoeken we dan naar een oplossing.
- Voor stagiaires en vrijwilligers in relatie tot een cliënt, is de coördinator/stagebegeleider van It Aventoer hierin de aangewezen persoon om een ander aan te spreken.
- Al naar gelang de aard en de ernst van het gedrag zullen afspraken worden gemaakt met de persoon die het ongewenst gedrag heeft vertoond.
- In ernstige situaties zoals grof fysiek geweld en/of het veroorzaken van psychische, lichamelijke of emotionele schade kan worden gedacht aan overplaatsing of ontslag van een cliënt, medewerker of vrijwilliger of het ontzeggen van de toegang voor een ouder/verzorger of gast tot It Aventoer.
- Bij een strafbaar feit moet de betrokken cliënt aangifte doen bij de politie. De medewerker/ begeleiding van It Aventoer zal, indien gewenst, hierbij alle steun verlenen.
- Bij verdenking van ongewenst gedrag of misbruik in de thuissituatie van cliënt moet dit worden gemeld bij de medewerker/begeleiding zodat dit discreet uitgezocht kan worden. Wij hanteren hierbij de richtlijnen van de **meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling**.

<http://www.veiligthuisfriesland.nl/>

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2011/04/14/5-stappenkaart-meldcode>

2. Vervolg procedures

Procedure na ongewenste- en agressie-incidenten:

Afhankelijk van de ernst van het incident wordt naar de agressor toe het volgende ondernomen:

De agressor wordt ter plaatse aangesproken door de medewerker/begeleider van It Aventoeer. De toon varieert van “casual” tot dringend.

De agressor hoort welke sancties staan op herhaling van ongewenst gedrag.

De medewerker/begeleider legt ieder incident vast in Carefriend (zie document: veilig incidenten melden). Indien het incident niet zichtbaar mag zijn voor alle medewerkers omdat het te gevoelig ligt, wordt het incident vastgelegd in een vragenlijst (vermoeden) ongewenst gedrag. Beoordeeld moet worden of, in geval van een medewerker, een arbo-melding gedaan moet worden als het gaat om een bedrijfsongeval.

Opvang van slachtoffers

Nadat de cliënt/medewerker/stagiaire/vrijwilliger/gast of ouder geconfronteerd is geweest met ongewenst gedrag, agressie of geweld, voelen ze zich vaak bang, onzeker en onveilig. In ernstige gevallen volgt verzuim wegens ziekte of bestaat de kans om zelfs arbeidsongeschikt te raken. Het duurt vaak vele jaren om een trauma als gevolg van een schokkende gebeurtenis te verwerken. De praktijk wijst uit dat een onmiddellijke opvang van slachtoffers van ongewenst gedrag, agressie en geweld van groot belang is.

Opvang en informeren van medewerkers, cliënten en ouders/verzorgers

Een betrokken kind/cliënt:

- Als iemand zich ten opzichte van een medewerker/stagiair/vrijwilliger/gast of ouder misdraagt, mag de cliënt daar niet de dupe van worden.
- Als de cliënt bij een incident was of als hij/zij er van gehoord heeft, kun je vragen hoe hij/zij zich voelt, waar hij/zij nu misschien bang voor is e.d.
- Je kunt duidelijk maken dat het een incident betreft en iedereen verder gewoon tegen elkaar blijft doen. Je bespreekt opnieuw de huisregels en hoe we met elkaar moeten omgaan.

De andere cliënten:

- Als cliënten het ongewenst gedrag hebben gezien of gemerkt, is het goed om daar met hen over te praten.

Medewerkers/stagiaires/vrijwilligers:

- De dag coördinator kiest afhankelijk van de ernst van de zaak zo snel mogelijk een rustig moment om de anderen te informeren; hoe gaan we met de situatie om voor onszelf en vooral richting cliënten en ouders/verzorgers.

Andere ouders:

- Afhankelijk van de aard en ernst van de situatie kan de begeleiding besluiten alle cliënten een brief mee te geven met daarin kort wat er gebeurd is, wat er aan gedaan wordt en hoe en wanneer men/ouders/verzorgers vragen kunnen stellen.

Seksuele intimidatie

Cliënt/medewerkers/stagiaires/vrijwilligers:

Als er sprake is van seksuele intimidatie is het belangrijk de ander te laten weten dat je het niet accepteert. Veel mannen/vrouwen beseffen niet dat hun gedrag ongewenst kan zijn en stoppen er mee zodra het hen rechtstreeks wordt gezegd. Door er zo snel mogelijk over te praten kun je voorkomen dat het erger wordt. Als je er niet over praat kan dat de indruk geven dat je instemt met het gedrag. Lukt dit niet, praat er dan met anderen over, de zorgboer(en) en de begeleiding zijn hier te allen tijde voor beschikbaar.

Klachtenregeling

It Aventoer heeft een klachtenregeling, zie ook onze website. Er kan een externe klachtenfunctionaris of hulpverlenende instantie worden ingeschakeld:

- Er kan contact op worden genomen met de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân www.zorgbelang-fryslan.nl of 085-4832433.
- Voor deelnemers de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris van It Aventoer. Via BEZINN is dit Dhr. Willem Hulshof bereikbaar via 06-29044198 of info@dekwestie.nl
- Voor deelnemers is er de mogelijkheid om contact op te nemen met de geschilleninstantie van Landbouw en Zorg of de erkende geschillencommissie van Landbouw en Zorg www.landbouwzorg.nl
- Het aanvragen van een gesprek bij een vertrouwenspersoon van slachtofferhulp.

Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je wilt gebruiken

- Voor het personeel is er een eigen klachtenregeling en een vertrouwenspersoon dit is mevrouw E. Andriessse bereikbaar via www.enanderen.nl 06-18532853

6. Adressen voor hulpverlening en informatie

Zorgbelang Fryslân Postbus 186,8900 AD Leeuwarden
085-4832433
www.zorgbelang-fryslan.nl

Landbouw en Zorg www.landbouwzorg.nl

De eigen huisarts

Bureau voor Rechtshulp Zie voor regionale adressen op www.bureaurechtshulp.nl
Telefoonnummers zijn op te vragen via 070-3560620

Slachtofferhulp Deze landelijke organisatie komt op voor belangen en rechten
Van slachtoffers van misdrijven en ongelukken
www.slachtofferhulp.nl 0900-0101

Anonieme Meldlijn 0800-7000

Veilig thuis www.veiligthuisfriesland.nl
0800-2000

Regiecentrum www.regiecentrumbv.nl

Bescherming en 058-2333777

Veiligheid

Bij acuut gevaar bel 112!!!