

SAMEN DE GRENZEN BEWAKEN

BELEID (ON)GEWENST GEDRAG

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Kaders en plaatsbepaling	3
1.2	Doelstelling	3
1.3	Leeswijzer	3
2.	Over ongewenst gedrag en de gevolgen ervan	4
2.1	Definitie ongewenst gedrag	4
2.2	Dilemma's van ongewenst gedrag in de zorg	4
2.3	Nadelige gevolgen van ongewenst gedrag	4
3.	Kernwaarden uitgangspunt gewenst gedrag Omring	5
3.1	Integriteit	5
3.2	De Omring kernwaarden en gewenst gedrag	5
4.	Van inventarisatie en evaluatie naar actie	6
4.1	Het in kaart brengen van risicovolle taken in de RI&E	6
4.2	De registratie en evaluatie van incidenten	6
4.3	De evaluatie van incidenten naar actie in de beleidsontwikkeling	6
5.	Maatregelen van preventie tot nazorg	7
5.1	Preventie	7
5.2	Opvang en nazorg	7
5.3	De vertrouwenspersoon	8
5.4	Ongewenst gedrag bespreekbaar maken	8
5.5	Mogelijke consequenties van ongewenst gedrag	8
Bijlage 1	Functieprofiel vertrouwenspersoon	9
Bijlage 2	Meldingsformulier Incidenten Medewerkers (MIM)	10
Bijlage 3	Overzicht van aanvullende informatie	11
Bijlage 4	Stroomdiagram incident ongewenst gedrag	12

Gerelateerde documenten

Omring (zie Intranet):

- Beleidsplan AVR 2010-2013
- Procedure Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)
- Regeling Melden van een vermoeden van een misstand in Omring
- Klachtenregeling individuele medewerkers Omring
- Sociaal Veiligheidsprotocol (handboek Thuiszorg)
- Procedure Calamiteiten (handboek intramuraal)
- Leveringsvoorwaarden en Zorgweigeringsprotocol
- Do's en don'ts Social Media Omring
- Beleid integriteit Omring (in ontwikkeling)

Wet- en regelgeving:

- Arbeidsomstandighedenwet
- CAO VVT
- Arbocatalogus VVT (<http://www.arbocatalogusvvt.nl>)

1. Inleiding

De missie van Omring is om met zorg bij te dragen aan de kwaliteit van samen leven. Om hier op een goede manier uitvoering aan te geven is een veilige werkplek een voorwaarde. Omring stelt zich ten doel dat iedere medewerker zich in de uitvoering van het werk veilig en gerespecteerd voelt. Omring zorgt voor goede arbeidsomstandigheden zodat medewerkers veilig, verantwoord en met plezier kunnen werken. Arbeidsveiligheid is relevant voor de vitaliteit, gezondheid en (duurzame) inzetbaarheid van de medewerkers. Met deze beleidsnotitie geeft Omring de aandacht voor (on)gewenst gedrag, op basis van eerder geformuleerd beleid*, een nieuwe impuls. Deze notitie spitst zich toe op (on)gewenst gedrag in relatie tot de arbeidsomstandigheden van Omringmedewerkers. Wat betreft het gedrag van de medewerker naar de cliënt zijn de gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep en de eigen beroepscode leidend. Dit valt buiten de doelstelling van deze notitie.

1.1 Kaders en plaatsbepaling

De kernwaarden van Omring zijn eigen regie, positief en samen. Deze geven ons handvatten in het dagelijks handelen. Deze waarden vormen daarmee het Omringkader voor gewenst gedrag. Hieruit volgt tevens de keuze voor het zoveel mogelijk positief formuleren van het gewenst gedrag in plaats van het centraal stellen van het ongewenst gedrag (uitgezonderd de formulering van de definitie en probleemstelling).

Integriteit is voor Omring een centraal thema in relatie tot gewenst gedrag. Deze notitie maakt onderdeel uit van het overkoepelende integriteitsbeleid van Omring.

De arbeidsomstandighedenwet, de CAO VVT en de arbocatalogus VVT vormen het algemeen regelgevend kader voor het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

1.2 Doelstelling

Omring wil borgen dat gezondheid en werkplezier voorop blijven staan. Dat kan wanneer:

- medewerkers zich bewust zijn van ongewenst gedrag en dit kunnen onderscheiden van de normen voor acceptabel gedrag;
- zij weten hoe met ongewenst gedrag om te gaan en op de hoogte zijn van de mogelijkheden om dit te bespreken en te melden;
- het werk zo is georganiseerd dat ongewenst gedrag zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- er voor wordt gezorgd dat er na een incident opvang, ondersteuning en nazorg is;
- en de aanpak van gesignaleerde knelpunten in de beleidscyclus is geborgd.

Deze beleidsnotitie geeft aan op welke wijze Omring voorziet in het realiseren van deze doelstelling. Het omvat uitgangspunten, afspraken, een protocol en voorzieningen over hoe om te gaan met situaties waarin grenzen worden overschreden en hoe deze te voorkomen. Het beleid is niet statisch. Jaarlijks vindt beleidsontwikkeling plaats op basis van de risico-inventarisatie, de geregistreerde meldingen en de gesignaleerde behoefte van de teams. Op basis hiervan worden centraal en decentraal acties ingezet en maatregelen getroffen.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat de probleemstelling omtrent ongewenst gedrag beschreven. Hierin wordt zowel het begrip 'ongewenst gedrag' gedefinieerd alsook de nadelige effecten hiervan.

Aansluitend worden in hoofdstuk 3 de uitgangspunten voor gewenst gedrag uitgewerkt die Omring hanteert op basis van de kernwaarden. In hoofdstuk 4 staat hoe de cyclus van de beleidsontwikkeling (Plan Do Check Act) wordt geborgd. Actie gebeurt op basis van de inventarisatie, registratie en evaluatie van incidenten. Zowel op decentraal niveau als op concernniveau. Er zijn verschillende maatregelen waaruit kan worden gekozen.

In hoofdstuk 5 staan de preventieve maatregelen om ongewenst gedrag te voorkomen en te beperken en maatregelen voor de eerste opvang en nazorg.

Als bijlagen zijn toegevoegd:

1. het functieprofiel en contactgegevens van de vertrouwenspersoon
2. het meldingformulier (MIM)
3. een overzicht met aanvullende informatie
4. een stroomdiagram over de te nemen stappen na een incident ongewenst gedrag.

* Dit document vervangt het "Beleid Intimidatie" (De Omring) en "Beleid Sociale Veiligheid" (TKN)

2. Over ongewenst gedrag en de gevolgen ervan

In de processen van zorg- en dienstverlening in Omring komen situaties voor waarin de medewerker geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag van anderen. Ongewenst gedrag kan tussen verschillende personen plaatsvinden. Het kan zich afspelen tussen medewerker en cliënt, maar ook familie en bezoekers kunnen erbij betrokken zijn. Het kan optreden tijdens de reis naar de cliënt, of tussen de medewerker en derden. Het kan ook voorkomen tussen medewerkers van een organisatie onderling.

2.1 Definitie ongewenst gedrag

Als definitie van 'ongewenst gedrag' hanteren we:

"Al die vormen van gedrag waardoor de medewerker zich onveilig of niet gerespecteerd voelt. Het gaat om voorvallen waarbij een medewerker psychisch of lichamelijk wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid." (bron: Arbowet). Dit kan in direct contact zijn, maar ook via telefoon, e-mail of lastigvallen buiten werktijden. Of bij het getuige zijn van een incident.

In de Arbocatalogus VVT staan de volgende voorbeelden van ongewenst gedrag:

- verbale agressie – *schelden, schreeuwen, bedreigen, treiteren*
- fysieke agressie – *slaan, schoppen, bijten, vastgrijpen, aanvallen met een wapen*
- pesten – *intimideren, gericht (structureel) ontregelen of vernederen, sociaal isoleren, bespotten, roddelen, gericht tegen één individu of groep*
- discriminatie – *agressie, intimidatie en/of pesten in relatie tot geslacht, etnische achtergrond, handicap, seksuele voorkeur, leeftijd*
- intimidatie (seksueel) – *seksueel gerichte intimidatie (ook digitaal), suggestieve insinuerende opmerkingen maken, dreigen, chanteren, handtastelijkheden, achtervolgen*
- criminaliteit – *vernietiging, vandalisme of inbraak in de omgeving van cliënten in de organisatie*

Of iemands gedrag gewenst of ongewenst is, wordt beoordeeld door degene die ermee wordt geconfronteerd. Dat kan per persoon verschillen. Niet de veronderstelde bedoelingen maar de gevolgen zijn maatgevend. Dit houdt in dat bijvoorbeeld een aanraking, toespeling of een andere vorm van intimiderend gedrag door een cliënt, bezoeker, directe collega of een leidinggevend functionaris kan worden ervaren als ongewenst gedrag. De individuele ervaring is voldoende basis en signaal om als werkgever serieus te nemen.

2.2 Dilemma's van ongewenst gedrag in de zorg

Uit onderzoek (bron: Actieplan Veilig werken in de zorg) blijkt dat de veroorzaker van ongewenst gedrag zoals agressie in de meeste gevallen de cliënt of bezoeker van de zorgorganisatie is. In de branche VVT hangt agressie door cliënten overwegend direct of indirect samen met het ziektebeeld. Medewerkers accepteren daarom ongewenst gedrag van cliënten vanuit de gedachte dat dit er nu eenmaal bij hoort. Het dilemma van veel medewerkers is telkens weer de afweging tussen zo goed mogelijke zorgverlening en de eigen veiligheid. Uit dit onderzoek blijkt ook dat de grenzen van het toelaatbare voor medewerkers vaak niet duidelijk zijn. Daardoor worden incidenten onvoldoende gemeld en wordt er niet adequaat op gereageerd.

2.3 Nadelige gevolgen van ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag en agressie kan bij medewerkers leiden tot emotionele belasting en daarmee tot psychische, sociale en lichamelijke klachten. Daarmee is ongewenst gedrag een vorm van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). De gevolgen hiervan zijn niet alleen nadelig voor de betreffende medewerker maar ook voor de organisatie. Ongewenst gedrag kan leiden tot een slechte werksfeer, toename van het arbeidsverzuim, een verlaagde inzetbaarheid, productie- en kwaliteitsverlies en personeelsverloop

(bron: TNO rapport Agressie op het werk, juli 2012).

3. Kernwaarden uitgangspunt gewenst gedrag Omring

3.1 *Integriteit*

Het beleid over (on)gewenst gedrag maakt onderdeel uit van het Omring integriteitsbeleid. Aangezien integriteit binnen Omring geldt als 'gewenst gedrag', wordt niet-integer handelen opgevat als ongewenst gedrag.

Letterlijk betekent integriteit 'rechtschapenheid'. Het wil zeggen dat je eerlijk, oprecht en met respect met elkaar omgaat. Dat je binnen afgesproken grenzen blijft. In de praktijk betekent het dat je jezelf af en toe afvraagt: heb ik - en hebben we - het goed gedaan?

(bron: Omringbrochure Integriteit, 2012).

Omring heeft ervoor gekozen om geen aparte gedragscode voor ongewenst gedrag in te stellen. De mensvisie en kernwaarden van Omring geven integraal richting aan het handelen en daarmee aan het gewenst gedrag. Dit geldt voor de manier waarop wij onze zorg organiseren en vormgeven maar ook gaat het over de wijze waarop wij met elkaar omgaan. Hierbij gaat het erom dat we de ander respectvol tegemoet treden en open staan voor andere meningen en opvattingen. Dat we transparant zijn in wat we doen en duidelijke afspraken maken. Daarbij onze grenzen aangevend. Veel van de cliëntgerelateerde agressie komt voort uit wederzijds onbegrip tussen de cliënt en de zorgverlener of onderling niet uitgesproken verwachtingen.

3.2 *De Omring kernwaarden en gewenst gedrag*

De Omring kernwaarden vormen de basis van het gewenst gedrag. Hieronder staan per kernwaarde een aantal uitgangspunten van gewenst gedrag als voorbeeld uitgewerkt.

Eigen regie

- We respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen.
- We laten de ander in zijn waarde, ook al zijn we het niet met die persoon eens.
- We geven onze eigen grenzen aan en bewaken de grenzen van (on)gewenst gedrag.

Samen

- We praten met elkaar en niet over elkaar.
- We luisteren goed naar wat de ander wil zeggen.
- We spreken elkaar zo nodig aan en staan open voor kritiek.
- We maken duidelijke afspraken en komen deze na.
- We laten anderen zien wie we zijn en wat we doen.

Positief

- We staan ervoor open om nieuwe dingen te leren.
- We zeggen het als iemand iets goed doet.
- We behandelen klachten serieus en zorgvuldig.

Dit mogen cliënten van Omringmedewerkers verwachten, medewerkers van elkaar, en medewerkers van de cliënten van Omring. Deze benadering is leidend voor medewerkers en leidinggevenden in hun dagelijks werk. Omring maakt hiermee tevens duidelijk dat agressie, geweld, (seksuele) intimidatie, discriminatie en pesten ontoelaatbaar zijn. De verwachtingen omtrent (on)gewenst gedrag van de cliënt staan benoemd in de algemene voorwaarden voor zorg (hoofdstuk 'Verplichtingen van de cliënt').

De algemene voorwaarden voor zorg regelen de rechten en plichten van de cliënt en van de zorgaanbieder. Deze algemene voorwaarden zijn gemaakt door organisaties van zorgaanbieders en cliënten samen. De voorwaarden zijn zowel van toepassing op de zorg aan cliënten thuis als op de zorg aan cliënten die in een Omringlocatie wonen. Ze zijn te lezen op de website van Omring.

4. Van inventarisatie en evaluatie naar actie

4.1 *Het in kaart brengen van risicovolle taken in de RI&E*

De functies die binnen Omring worden uitgeoefend zijn breed en divers. Op de ene werkplek zijn er andere risico's dan op de andere. De risicofactoren zijn onder te verdelen naar:

1. de veroorzaker (mogelijk vinden we de aanleiding van ongewenst gedrag in het ziektebeeld of de sociale (on)vermogens van de cliënt)
2. medewerker (mogelijk ligt de aanleiding van ongewenst gedrag in de wijze van communiceren of de onervarenheid van de medewerker)
3. instelling (mogelijk is de fysieke omgeving onveilig of is het werk zo georganiseerd dat er misverstanden ontstaan die tot frustratie bij de cliënt leiden)

(bron: Sectorfondsen Zorg en Welzijn)

Omring gebruikt de uitvoering van RI&E's om per werklocatie, functiegroep of organisatieonderdeel de risico's voor en met de betrokken medewerkers in kaart te brengen en daarop passende maatregelen te nemen (zie voor de werkwijze het beleidsplan AVR).

4.2 *De registratie en evaluatie van incidenten*

Het is van belang dat de medewerkers incidenten van ongewenst gedrag en bedreigende situaties aan de orde stellen indien zij daar direct bij aanwezig of betrokken zijn. Door deze incidenten te melden kan er bovendien inzicht worden verkregen over de aard en omvang van de problematiek. We houden er rekening mee dat er situaties denkbaar zijn dat de medewerker hier niet voor kiest. Omring kent momenteel twee werkwijzen voor het melden van incidenten. Deze staan beschreven in de procedure MIM (Melding Incidenten Medewerkers). Sinds 2011 is gestart met het implementeren van het digitale meldingssysteem Triasweb in alle woonzorglocaties. Dit meldingssysteem betreft zowel incidenten die betrekking hebben op de cliënt als de incidenten die betrekking hebben op de medewerker. Medewerkers hebben een eigen digitaal account om incidenten te melden. Het gaat hierbij niet alleen om registreren maar de nadruk ligt vooral op bewustwording, communicatie, leren en verbeteren. De medewerker beschrijft het incident en het letsel of de schade, geeft daarbij de oorzaken aan en doet een suggestie om een dergelijk incident te voorkomen. De manager heeft direct inzage in de meldingen en heeft een eigen totaaloverzicht. In de Thuiszorg, OTS, OKZ en de andere diensten wordt gebruik gemaakt van een MIM-meldingsformulier (zie bijlage 2). Het formulier staat op het intranet en wordt na invulling verstuurd naar de Arbodienst. Zowel de meldingen in het Triasweb als die geregistreerd worden middels het MIM-meldingsformulier worden verzameld en beoordeeld door de arbo-adviseur van de Arbodienst.

Eens per vier maanden worden de meldingen en de genomen maatregelen in het werkoverleg besproken. De manager en het team nemen op basis van de meldingen (incidentanalyse) preventieve maatregelen op de eigen afdeling/ locatie. Op deze manier is de decentrale cyclus van melden, evalueren en acties geborgd.

4.3 *De evaluatie van incidenten naar actie in de beleidsontwikkeling*

Omringbreed zijn verschillende functionarissen betrokken bij incidenten van ongewenst gedrag. Dit zijn onder andere de vertrouwenspersoon, de bedrijfsmaatschappelijk werker en de bedrijfsartsen. Zij houden allen een anonieme registratie bij van klachten, meldingen en incidenten van (vermeend) ongewenst gedrag zoals seksuele intimidatie, discriminatie en agressie en geweld. Op beleidsmatig niveau zijn de Arbo-adviseur en de beleidsadviseur P&O betrokken. Alle geregistreerde incidenten (inclusief die van MIM en Triasweb) worden jaarlijks geëvalueerd op concernniveau om te komen tot beleidsontwikkeling en het implementeren van maatregelen. In een jaarlijks gezamenlijk overleg tussen vertrouwenspersoon, bedrijfsmaatschappelijk werker, bedrijfsartsen, Arbo-adviseur en beleidsadviseur worden de (anoniem) geregistreerde incidenten besproken en adviezen voor vervolgacties geformuleerd. De uitkomsten hiervan worden verwerkt in een rapportage voorzien van een advies aan de Raad van Bestuur en de ondernemingsraad. In dit advies staan voorstellen voor beleidsontwikkeling en het nemen van maatregelen.

Daarnaast wordt in het Jaardocument Omring een overzicht opgenomen van de geregistreerde incidenten met een samenvatting van de hierop genomen maatregelen.

5. Maatregelen van preventie tot nazorg

5.1 Preventie

Preventie is de belangrijkste maatregel tegen agressie en onveiligheid. Hiermee wordt bedoeld het vooraf benutten van mogelijkheden om ongewenst gedrag tegen te gaan. Aandacht voor de fysieke werkomgeving draagt bij tot het gevoel van veiligheid, maar minstens zo belangrijk is de sociale veiligheid in de omgang met de cliënt en met elkaar. Binnen Omring worden ongewenste situaties benoemd en bespreekbaar gemaakt en gelden duidelijke aanwijzingen en regels. Enerzijds kunnen medewerkers zich daarop beroepen. Anderzijds hebben zij een eigen verantwoordelijkheid en rol in het bewaken van een veilig arbeidsklimaat. In het werkoverleg wordt ruimte geboden om dit bespreekbaar te maken. De leidinggevende heeft een belangrijke rol in het creëren van een veilig overlegklimaat.

* Een veilige werkomgeving

Omring besteedt aandacht aan een veilige inrichting van werkplekken, goede verlichting, cameratoezicht, sloten, vluchtwegen en alarmeringsmogelijkheden. Het is belangrijk dat medewerkers vanuit eigen regie de richtlijnen voor de veiligheid van de fysieke omgeving bewaken. Zij zijn opmerkzaam op mogelijk onveilige situaties en ondernemen actie door deze te signaleren, melding te doen en door alert te zijn op opvolging van maatregelen. De werkgever moet de omstandigheden creëren om tijdens een voorval de gevolgen te beperken, bijvoorbeeld door het inschakelen van beveiliging of vluchtroutes. De veiligheid van de werkomgeving maakt eveneens onderdeel uit van de RI&E.

* Competente medewerkers

Medewerkers staan met meer zekerheid in hun werk wanneer zij voorbereid zijn op mogelijke gebeurtenissen en gedragingen: zij weten hoe te handelen. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat de medewerker zich bewust is van het effect van eigen gedrag op het gedrag van de ander. Dat de manier waarop de cliënt benaderd en bejegend wordt, kan bijdragen aan het voorkomen van agressie en ongewenst gedrag. De directe werkomgeving is de eerst aangewezen plek voor het regelmatig uitwisselen van ervaringen. Elke medewerker heeft een eigen verantwoordelijkheid om actie te ondernemen wanneer (mogelijk) ongewenst gedrag wordt gesignaleerd, of wanneer in de werkuitvoering ongewenst gedrag wordt ervaren. Medewerkers moeten het vermogen hebben om de-escalerend te handelen nadat zij de eerste uitingen van agressie en/of geweld bespeuren. Duidelijke afspraken over inbreken op situaties, ordehandhaving of het in veiligheid brengen van anderen kunnen hierbij helpen. Zeker wanneer in teamverband wordt gewerkt is het van belang vooraf werkafspraken te maken. Door de volgende voorzieningen worden medewerkers gesterkt in het kunnen nemen van die verantwoordelijkheid.

Omring biedt aan medewerkers:

- voorlichting en informatie over het thema ongewenst gedrag;
- een sociaal veiligheidsprotocol voor medewerkers in de thuiszorg;
- het thema regelmatig op de agenda van (werk)overleg;
- scholing en training: omgaan met ongewenst gedrag in werkprocessen; fysieke weerbaarheidstraining; scholing over psychische ziektebeelden bij cliënten
- speciaal voor managers: training in het signaleren en actie nemen bij ongewenst gedrag.

5.2 Opvang en nazorg

Omring geeft een duidelijke lijn voor de opvang en nazorg van medewerkers die geconfronteerd zijn met van ongewenst gedrag.

* Eerste opvang

Wanneer een medewerker het slachtoffer wordt van agressie en geweld, (seksuele) intimidatie, discriminatie en/of pesterijen, moet hij in eerste instantie zijn/haar verhaal kwijt kunnen. Hiertoe kan de betreffende medewerker naar eigen wens contact opnemen met de leidinggevende, teamcoach, een P&O-adviseur, de vertrouwenspersoon, bedrijfsarts of de bedrijfsmaatschappelijk werker. De betreffende functionaris biedt de eerste opvang aan de medewerker en bespreekt de vervolgstappen die genomen zouden kunnen worden. Indien mogelijk en gewenst wordt opvang in/met het team van directe collega's begeleid. De leidinggevende heeft hierin een belangrijke voorwaarde scheppende rol.

* **Direct ingrijpen**

Wanneer sprake is van een dringend belang en/of wanneer het slachtoffer geen officiële klacht wil indienen (zoals in volgende alinea beschreven), kan de hoogste leiding van een bedrijfs onderdeel passende maatregelen -de veroorzaker betreffende- nemen. Hierbij worden de richtlijnen van het hierop van toepassing zijnde beleid en wetgeving gehanteerd.

* **Klachtenprocedure**

Wanneer het slachtoffer een officiële klacht wil indienen gelden de richtlijnen opgenomen in de klachtenprocedure. Een externe, onafhankelijke klachtencommissie behandelt klachten door een onderzoek met hoor en wederhoor van de betrokkenen. Het eindadvies wordt uitgebracht aan de Raad van Bestuur, die een besluit neemt over te nemen maatregelen. (verwezen wordt naar de Klachtenregeling individuele medewerkers Omring)

* **Aangifte doen**

In voorkomende gevallen wordt een slachtoffer ondersteund in het doen van aangifte bij de politie. Dit zal in de regel gebeuren door de leidinggevende of de P&O-adviseur, dan wel de vertrouwenspersoon. Indien het slachtoffer zelf aangifte doet, dan kan dit anoniem.

* **Trauma opvang**

Ervaringen kunnen zodanig traumatisch zijn dat heftige gevolgen te verwachten zijn. In die situaties is professionele hulp nodig en kan een beroep worden gedaan op de gespecialiseerde trauma-opvang. Deze is buiten Omring georganiseerd, vanwege de directe beschikbaarheid en actuele deskundigheid. De leidinggevende of de betrokken interne en externe deskundigen zullen hier naar doorverwijzen.

5.3 *De vertrouwenspersoon*

Omring heeft een vertrouwenspersoon, tot wie de medewerker zich kan richten. Het is van groot belang dat de medewerkers deze functionaris als laagdrempelig, onafhankelijk en objectief kan ervaren. Er is om die reden voor gekozen voor daartoe een externe functionaris aan te stellen. Samen en uitsluitend met toestemming van het slachtoffer worden eventuele verdere stappen ondernomen. In het functieprofiel zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon nader beschreven (zie bijlage 1).

De vertrouwenspersoon is ook het aanspreekpunt voor medewerkers die in verband met de regeling 'melding vermoeden misstand' ondersteuning behoeven.

De belangrijkste taken van de vertrouwenspersoon zijn:

1. de medewerker opvangen en het analyseren van de situatie.
2. de medewerker desgevraagd ondersteunen bij het eventueel indienen van een klacht;
3. het in samenspraak met betrokkenen doorgeleiden van de klacht of van een melding zoals bedoeld in de regeling 'melding vermoeden misstand'.

5.4 *Ongewenst gedrag bespreekbaar maken*

Uitgangspunten voor gewenst gedrag zijn de Omring-kernwaarden, naast de bepalingen die vermeld staan in o.a. de Arbeidsomstandighedenwet, de CAO VVT, de beroeps codes en de leveringsvoorwaarden van Omring. Deze documenten zijn beschikbaar op het Intranet. Indien de uitgangspunten voor gewenst gedrag niet worden nageleefd is de afspraak om elkaar er op aan te spreken. Het elkaar aanspreken op gedrag dat als ongewenst wordt ervaren is soms erg lastig. Het is voor het realiseren en behouden van een veilig werkklimaat wel belangrijk om ervaringen hieromtrent met collega's te kunnen bespreken. Als medewerkers het moeilijk vinden ongewenst gedrag bespreekbaar te maken kunnen zij ondersteuning vragen aan bijvoorbeeld de P&O adviseur of het Bedrijfsmaatschappelijk werk. Als de medewerker dit gezien de aard van het incident niet intern kan bespreken is er de mogelijkheid om de vertrouwenspersoon te raadplegen over de vervolgstappen.

5.5 *Mogelijke consequenties van ongewenst gedrag*

Het vertonen van gedrag dat gedefinieerd is als ongewenst, kan als consequentie hebben:

- het nemen van disciplinaire maatregelen tegen een medewerker; (conform CAO)
- het weigeren van zorgverlening volgens het Zorgweigeringsprotocol;
- het ontzeggen van de toegang aan bezoekers of leveranciers;
- het doen van aangifte bij de politie.

Bijlage 1 Functieprofiel vertrouwenspersoon

Functiebenaming: Vertrouwenspersoon

Functietypering:

De vertrouwenspersoon draagt zorg voor deskundige opvang en begeleiding van medewerkers, die geconfronteerd worden met seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld dan wel overwegen een melding te doen in de zin van de binnen Omring geldende regeling 'Melden van een vermoeden van een misstand'.

De vertrouwenspersoon geeft voorlichting over haar functie en taken en draagt zorg voor een (anonieme) registratie en rapportage van de meldingen; de Wet Bescherming Persoonsgegevens hierbij in acht nemend.

Plaats in de organisatie:

De vertrouwenspersoon wordt aangesteld door de Raad van Bestuur van Omring in overleg met de Ondernemingsraad. Als contactpersonen fungeren de directeur P&O en de manager P&O advies.

Daarnaast heeft de vertrouwenspersoon contacten met de leidinggevenden, de afdeling P&O en extern met relevante anderen.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

De vertrouwenspersoon is bevoegd om gevraagd en ongevraagd Omring te adviseren ter voorkoming dan/wel bestrijding van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld.

De vertrouwenspersoon kan interne en externe deskundigen raadplegen. Zij is bevoegd om voorlichting te geven over haar functie en taken. Zij is eveneens bevoegd de betrokkene desgewenst bij te staan als deze een probleem ervaart of een klacht wil indienen.

Taken:

De vertrouwenspersoon:

- verleent (indien gewenst) opvang en begeleiding in geval van een geconstateerd probleem of bij het indienen van een klacht;
- analyseert de situatie en bepaalt samen met betrokkene en uitsluitend met diens toestemming welke stappen genomen (kunnen) worden;
- verwijst - zo nodig - naar andere hulpverleners;
- onderhoudt mondeling en/of schriftelijk contact met de directeur P&O en de manager P&O advies;
- registreert in behandeling zijnde zaken, rapporteert relevante informatie aan de directeur P&O (minimaal eenmaal per jaar) en adviseert over te nemen maatregelen. Registratie en rapportage vinden plaats volgens de richtlijnen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
- blijft op de hoogte van actuele ontwikkelingen ten aanzien van seksuele intimidatie, agressie en geweld en informeert de manager P&O Advies daarover.

Contactgegevens vertrouwenspersoon Omring:

Omring heeft een onafhankelijk zelfstandig contactpersoon.

Haar naam is Petra Vervoort. Zij is als volgt bereikbaar:

Telefoonnummer: 06 15178645

E-mail: vervoort@devertrouwenspersoon.nl

Contactformulier op: www.devertrouwenspersoon.nl

Bijlage 2 Meldingsformulier Incidenten Medewerkers (MIM)

Voor (bijna) ongevallen en onveilige situaties.

Formulier inleveren bij uw leidinggevende, of direct versturen naar: Omring Arbodienst, Postbus 142, 1620 AC Hoom
U kunt het formulier ook per E-mail zenden naar arbodienst@omring.nl en als bijlage bijsluiten.



Naam melder:		
Geboorte datum:		
Werklocatie en afdeling		
Functie:		
Telefoon:		
Locatie/afdeling waar ongeval plaatsvond		
Datum en tijdstip ongeval/onveilige situatie:		
Soort ongeval:	☐ Ongeval (licht) ☐ Ongeval (met lichamelijk letsel) ☐ Ongeval (ernstig lichamelijk letsel) ☐ Gevaarlijke situatie ☐ Prikincident (Zie ook het prikprotocol op intranet onder Arbodienst/secretariaat)	☐ Lichamelijke agressie ☐ Verbale agressie ☐ Ongewenst gedrag ☐ Anders
Oorzaak: <i>Omschrijf nauwkeurig de toedracht waardoor en/of waarmee het letsel is veroorzaakt en welk lichaamsdeel is verwond.</i>		
Indien nodig naam betrokkenen: Preventie: <i>Omschrijf of letsel voorkomen had kunnen worden. Bv. door het treffen van maatregelen, voorschriften, scholing, gebruiksmiddelen.</i>		
Waren er persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig:	☐ ja ☐ nee ☐ n.v.t.	
Werden persoonlijke beschermingsmiddelen gebruikt tijdens ongeval?	☐ ja ☐ nee ☐ n.v.t.	
Is er n.a.v. het ongeval sprake van werkverzuim?	☐ Ja ☐ nee ☐ n.v.t.	
Is er sprake van een ziekenhuisopname	☐ ja ☐ nee ☐ n.v.t.	
Is het ongeval veroorzaakt door derden?	☐ ja ☐ nee ☐ n.v.t.	
Indien nodig naam getuige:		
Wilt u dat de Arbo-adviseur op korte termijn contact met u opneemt?		☐ ja ☐ nee

Bijlage 3 Overzicht van aanvullende informatie

Er is over agressie en ongewenst gedrag veel informatie voor medewerkers beschikbaar:

Website Gezond en Zeker: <http://www.gezondenzeker.nl/elearning.html>

E-learning modules (gratis)

Nr. 3: Grip op agressie

Nr. 5: Omgaan met agressief gedrag

Nr. 6: Opvang en nazorg

Praktijkinformatiefolders over agressie (zowel te downloaden als te bestellen):

1. **Leren de-escaleren. Hoe hanteer je agressie?**
 - Spanningsniveau's herkennen
 - Aanpak kiezen
 - Op persoonlijke valkuilen letten
2. **Alarm slaan**
 - Hulp van je collega's
 - Agressieprotocol
3. **Agressie-incidenten moet je melden. Hoe meld je agressie?**
 - Meldingssystemen en procedure
 - Tips voor het hele team
4. **Veilig op huisbezoek**
 - Tips en trucs
5. **Eerste opvang na een agressie-incident**
 - De drie fasen
 - Hulp inschakelen en taken verdelen
6. **Steun van je collega's en nazorg**
 - Soorten nazorg
 - Randvoorwaarden
7. **Je veiligheid is ook een collega waard**
 - De veiligheidscoach
 - Taak en tips
8. **Aangifte doen bij de politie**
 - Waarom, wat, waar en hoe?
9. **Mantelzorg en agressie**
 - Aanleiding, oorzaak en gevolg
 - Wat te doen bij agressie
 - Tips en soorten agressie
10. **Met haptonomie agressie voorkomen**
 - Gevoel voor grenzen
 - Bewust aanraken en bewegen
11. **Omgaan met verbale agressie**
 - Welke vormen zijn er?
 - Hoe en wanneer stel je je grens?
12. **Hoever laat je het komen?**
 - Grenzen stellen aan ongewenst intiem gedrag
13. **'Hij doet het expres!'**
 - Je hersenschimmen opklaren in vijf stappen
 - Voorkomen van emotionele belasting
14. **'Maar dat hoort er toch gewoon bij?'**
 - Toekomen aan het begeleiden en beschermen van jezelf
15. **Coachen doe je zo!**
 - Veiligheidscoaches voor minder agressie in de zorg

Bijlage 4 Stroomdiagram incident ongewenst gedrag

