***Omgaan met ongewenst gedrag bij Coöperatie Tot uw Dienst***

**Inleiding:**

Ongewenst gedrag, zoals in dit document beschreven wordt, is een veel voorkomend verschijnsel geworden in onze samenleving. Het veroorzaakt in het algemeen gevoelens van onveiligheid en machteloosheid.

Bij de Coöperatie Tot uw Dienst wordt geen enkele vorm van ongewenst gedrag zoals: verbale agressie (schelden schreeuwen, treiteren), fysieke agressie (slaan, schoppen, vastgrijpen) racisme, pesten, seksuele intimidatie en discriminatie op grond van levensbeschouwing of op grond van uiterlijk getolereerd.

Wij vinden het belangrijk dat er respect is voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing, leeftijd en andere gronden. Wij tolleren geen agressieve handelingen en/of -uitingen en staan geen discriminerende seksistische of andere beledigingede grappen en uitlatingen, mondeling of schriftelijk toe.

**Soort document:**

Beleid en werkinstructie voor het beschermen van medewerkers en cliënten tegen ongewenst gedrag.

**Doel:**

Eenduidig beleid en werkwijze binnen de organisatie.

Doelgroep:

Alle medewerkers van de organisatie, zpp-ers ingeschreven bij de coöperatie.

**Middelen:**

* Zorgleefplan
* Formulieren (MIM, MIC)
* Nedap
* E-mail
* Telefoon

**Preventieve maatregelen:**

* Voorlichting, informatie, training:
* Gedragscode:
* Ongewenst gedrag is een vast onderdeel van de RI&E:
* Het onderwerp ongewenst gedrag is net als de terugkoppeling van de overige incidenten een vast onderdeel van het werkoverleg (1x kwartaal):
* Om ongewenst gedrag te voorkomen is de wijze waarop de organisatie de client benadert van groot belang, zie onderstaande aandachts- en uitganspunten.

***Uitganspunten ter voorkoming van ongewenst gedrag***

**Wat mag de client van de medewerker verwachten?**

* Competentie en professionaliteit (beroepshouding/beroepscode); De Medewerker neemt steeds een dienstverlenende houding aan en gedraagt zich probleemoplossend.
* Geef voldoende informatie aan de client over de organisatie, zorginzet en eventuele wijzingen.
* Bied een luisterend oor.
* Wees bij een contact met de client correct, duidelijk, begripvol en professioneel.
* Laat de client in zijn/haar waarde en blijf ook bij tegengestelde standpunten correct en vriendelijk.
* Kom gemaakte afspraken na.
* De medewerker is discreet in de benadering van cliënten.
* De medewerker toont begrip voor de situatie van de client.
* De medewerker toont respect voor de client en laat zich niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.

**Wat mag de medewerker van de client verwachten?**

* De client toont respect voor de persoonlijke integriteit van de medewerker.
* De client verleent medewerking naar gelang zijn mogelijkheden, komt afspraken na.
* Een client mag boos zijn, maar hij/zij mag geen geweld of agressief/intimiderend gedrag vertonen.

**Opvang, begeleiding en nazorg**

Een goede opvang, begeleiding en nazorg van medewerkers/zzp-ers die betrokken zijn geweest bij een vorm van ongewenst gedrag, is van groot belang om de lichamelijke en / of psychische gevolgen zo gering mogelijk te laten zijn. De opvang wordt in de eerste instantie door de betrokken leidinggevend gedaan. In dien gewenst kan een vertrouwenspersoon of bestuurslid erbij betrokken worden. Daarnaast kan de Arbodienst en/of slachtofferhulp ingeschakeld worden.

 **Medewerkers en regels**

De gedragsregels dienen te worden opgevolgd door de medewerkers (inclusief ingehuurde zzp-ers) van de Coöperatie Tot uw Dienst naar zowel de eigen collega’s als naar de cliënten en samenwerkingspartijen toe, Mocht dergelijk gedrag zich toch voor doen dan wordt de medewerker verzocht dit te melden bij de leidinggevend. Indien de medewerker een geval van seksuele, intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie meldt bij de leidinggevende, wordt er door de Coöperatie Tot uw Dienst een onderzoek ingesteld en worden er maatregelen genomen. De genomen maatregelen zijn in verhouding met de ernst van de melding, het kan gaan om een maatregel om herhaling te voorkomen maar ook om een onmiddellijke beëindiging van de relatie (zorg en of zakelijk).

**Cliënten**

De medewerker laat zich bij contacten met cliënten leiden door de gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep en vastgelegd zijn in de beroepscode. (ook in het Wetboek van Strafrecht en Burgerlijk Wetboek). De medewerker accepteert geen agressieve gedragingen van cliënten en neemt zelf geen initiatief tot agressie jegens cliënten oen/of mantelzorg. De medewerker accepteert geen discriminerend gedrag van cliënten en werkt niet mee aan en/of neemt zelf geen initiatief tot discriminerend gedrag.

**Meldingen over medewerkers**

Wanneer meldingen binnenkomen met betrekking tot overtreding van regels door medewerkers, wordt een onderzoek ingesteld. Hierbij wordt gekeken wat de maatregelen met betrekking tot deze overtreding zullen zijn. Tegen iemand die niet handelt volgens de wet, CAO\_VVT of deze werkinstructie, kunnen maatregelen worden genomen die in verhouding staan tot de overtreding die gemaakt is. Dit kan gezien worden in de vorm van een aantekening of een berisping in het dossier. Consequenties hiervan kunnen ook zijn: ontslag, uitschrijven als zpp-er, strafrechtelijke vervolging en civielrechtelijke vervolging.

**Melding en registratie**

Elke vorm van ongewenst gedrag wordt gemeld via een formulier Melding Incidenten Medewerker (MIM) of Melding Incident Client (MIC). Deze registratie heeft als doel het achterhalen wat er is gebeurd, hoe vaak iets gebeurt en onder welke omstandigheden iets gebeurt. De informatie uit de meldingen wordt anoniem gebruikt voor de kwaliteitsrapportages van de organisatie en kunnen desgewenst leiden tot verbetermaatregelen.

Ernstig incidenten worden tevens bij de (arbeids)inspectie gemeld.

**Melding schade**

Materiële schade die aan een medewerker/client is toegebracht, kan worden verhaald op de veroorzaker.

**Maatregelen**

De organisatie kan beslissen om een of meerdere van de onderstaande maatregelen te treffen:

* Het geven van een waarschuwing: de client krijgt een signaal dat de grenzen zijn overschreden:
* Het verbreken van de zorgrelatie met de client, volgens afspraken gemeenten en zorgverzekeraars;
* Het melden van het incident bij de politie als er sprake is van ernstige agressie/mishandeling/bedreiging
* Adviseren aan de medewerker om aangifte te doen;
* Het melden van het incident bij de arbeidsinspectie.

**Inhoud**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NR.  | Functie | Activiteit |
| 1. | EVV-er  | **Bij client in zorg:*** Indien van toepassing met in het zorgleefplan worden opgenomen in welke mate ongewenst gedrag erbij ’kan horen op basis van een stoornis of beperking en de eventueel daaruit voortkomende afspraken/acties.
* Licht alle medewerkers in die normaliter met deze client te maken hebben.

Breng client (en indien handelingsonbekwaam hun vertegenwoordigers) op de hoogte van de gedragscode. |
| 2. | Zorgverlener | **Bij incident:*** **In geval van agressie:** blijf rustig, beantwoord nooit met agressie en geweld. Voorkom discussie. Je eigen veiligheid gaat voor, als de spanning te hoog oploopt, geef je grens aan en ga weg uit de situatie als je dat nodig acht.
* Na beëindigen gesprek, afhankelijk van ernst situatie:
* Contact opnemen met EVV-er
* Bel je 112
* Vul je altijd een MIM formulier in (aanwezig op kantoor)
* **In geval van ander ongewenst gedrag,** zoals beschreven in de inleiding, geef je grens aan en ga weg uit de situatie als je dat nodig acht.
* **Na beëindigen gesprek/zorg:**
* Contact opnemen met EVV-er
* Vul altijd een MIM formulier in (aanwezig op kantoor)
* En rapporteer in ONS
 |
| 3.  | Planner /EVV-er | **Opvang en ondersteuning bij incident:*** Staat zorgverlener te woord, bied luisterend oor.
* Wat is er gebeurd?
* Afhankelijk van incident en gevoel/wens zorgverlener: niet meer inzetten bij betreffende client.
* Vertelt leidinggevende de zaak zal onderzoeken en verdere beslissingen neemt.
* Noteer het incident in ONS bij client.
* Vul MIM formulier in.
* Bespreek voorval met leidinggevende
 |
| 4. | Leidinggevende | Opvang en ondersteuning* Afhankelijk van het incident en de wens van de medewerker: Nodig de medewerker uit voor een gesprek op kantoor en stel voor samen met bestuurslid of vertrouwenspersoon in gesprek te gaan over het gebeurde.
* Noteert bevindingen kort op MIM formulier.
* Neemt telefonisch contact op met de client/wettelijk vertegenwoordiger of ga op huisbezoek (samen met Evv-er).
* Neemt zo nodig contact op met contactpersoon van de client (na overleg met client) om bevindingen te delen.
* Noteer bevindingen en evt. afspraken/acties/sancties op MIM formulier.
* Informeert de betrokken zorgverleners over de evt. afspraken/acties/sancties.
* Kan besluiten tot het nemen van een maatregel.
* Maakt melding van een incident bij de politie als er sprake is van een ernstige vorm van ongewenst gedrag.
* Meld ernstige incidenten bij de arbeidsinspectie.
* Voegt verslagen toe aan dossier medewerker.

Nazorg:* Informeert na een paar dagen (volgens gemaakte afspraak) naar het welzijn van de zorgverlener en bespreekt of verder nazorg nodig is. Er wordt gesproken of er nog klachten zijn, en of professionele hulp noodzakelijk/gewenst is. (bureau slachtoffer hulp /Arbo dienst).
 |
| 5. | Vertrouwenspersoon | * Is beschikbaar als aanspreekpunt voor de medewerker/zzp-er.
 |
| 6. | Bestuur en leidinggevende | * Verbetervoorstellen en acties vaststellen implementeren en borgen.
* Periodiek beleid en maatregelen tegen ongewenst gedrag evalueren.
 |
|  |  |  |

**Leidinggevende : Monique Hubrechsen en Karin Spoorendonk**

**Vertrouwenspersoon: Anita van Leeuwen**

**Bestuur: Don van sambeek**