

<b>De Meander</b>	<b>Kwaliteitshandboek</b> <b>3. Gebruikersgerichte processen</b> <b>3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers</b>	<b>khb 3.6</b> <b>grensoverschr</b> <b>gedrag</b>	<b>1/6</b>
-------------------	---	---	------------

Beoordeeld:	Stuurgroep kwaliteit	Geldig vanaf:	26/06/2013
Procedurehouder:	Orthopedagogische dienst		
Goedgekeurd:	Luc Lemkens	Paraaf:	

## **1. Toepassingsgebied**

- Alle gebruikers binnen de verschillende erkenningsvormen
- Alle ex-gebruikers (indien het feiten betreft ten tijde van hun opname hier)

## **2. Termen en definities**

### *Misbruik:*

Is elke handeling (of het nalaten van een handeling), die resulteert in een duidelijke inbreuk op de rechten, de lichamelijke of psychische integriteit, de waardigheid of het welbevinden van een persoon met een handicap.

### *(Seksueel) grensoverschrijdend gedrag:*

Elke vorm van (*seksueel*) gedrag (verbaal of niet verbaal, bewust of niet bewust) dat ervaren wordt als negatief, ongewenst of gedwongen, onafhankelijk van de situatie, en ongeacht de tijd en plaats.

### *Betrokken derden:*

Betrokkenen uit het familiale en sociale netwerk, betrokkenen in functie van begeleid werken of andere betrokkenen.

### *Risicofactor:*

Is een kenmerk dat volledig of gedeeltelijk aanwezig is bij personen met een handicap dat belemmerend is bij het zich weerbaar of afschermend opstellen of dat faciliterend is ten aanzien van situaties met betrekking tot misbruik en geweld.

Risicofactoren bij de doelgroep van De Meander:

- beperkte communicatie en communicatieproblemen
- sociale en emotionele beperkingen
- verstoorde cognitieve- en motorische ontwikkeling
- zorgafhankelijkheid
- aangeleerde hulpeloosheid
- beperkte weerbaarheid ten gevolge van opgroeien in een beschermde omgeving en hogervermelde kenmerken

### *Risicosituatie:*

Is een moment of situatie waarin de kans op misbruik en geweld significant hoger is.

Risicosituaties bij de doelgroep van De Meander:

- deelnemen aan externe activiteiten zoals kampen, vakanties, ...
- situaties in verband met begeleid werken
- situaties met beperkt, gedeeltelijk of ontbrekend toezicht
- situaties met een uitgesproken lichamelijk aspect of één-één-situaties
- situaties die weinig gestructureerd, overzichtelijk en/of hanteerbaar zijn

De Meander	<p style="text-align: center;"><b>Kwaliteitshandboek</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3. Gebruikersgerichte processen</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>khb 3.6</b></p> <p style="text-align: center;"><b>grensoverschr</b></p> <p style="text-align: center;"><b>gedrag</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>2/6</b></p>
------------	--	--	---

*Crisisteam:*

Dit is een groep van medewerkers die naar aanleiding van een vermoeden tot misbruik ten aanzien van een bewoner of ex-bewoner kan samengesteld worden door de algemeen directeur. De samenstelling van het crisisteam wordt ad hoc bepaald. Elke verdere actie na de meldingsfase wordt genomen vanuit dit team. Er wordt een voorzitter, secretaris en woordvoerder aangeduid.

**3. Verwante documenten en hulpmiddelen**

- [Referentiemap zorg](#)
- [De individuele dienstverleningsovereenkomst en de individuele fiche](#)
- [De map ID](#)
- [De groepshandelingsplannen / krachtlijnennota's](#)
- [Het VTO-plan](#)
- [De onthaalmap](#)
- [Het arbeidsreglement](#)

**4. Werkwijze**

**5.1 Preventie van (seksueel) misbruik en geweld**

*5.1.1 Maatregelen gericht op de gebruiker*

- Als belangrijke preventieve factor zien wij het creëren van een klimaat van open communicatie in heel De Meander. Een klimaat ook waar de bewoners basisveiligheid ervaren, waar ruimte is voor het uiten van signalen door de bewoner en waar het personeel gevoelig is om deze signalen te onderkennen. Dit klimaat vindt men uitgeschreven in de verschillende groepshandelingsplannen / krachtlijnennota's.
- Een andere belangrijke preventieve actie is het aanbieden van individuele of groepstraining en -vorming. We denken hierbij aan sociale vaardigheidstraining (leren erkennen en op gepaste wijze omgaan met gevoelens, het ontwikkelen van een positief zelfbeeld, ...), maar ook aan vorming in verband met seksualiteit en relatievorming. Verder kunnen ook het verhogen van de weerbaarheid en assertiviteit (grenzen leren stellen, verhogen van communicatieve vaardigheden, vorming aanbieden in verband met het uiten van en omgaan met klachten, ...) aan bod komen.
- Het vermijden van risicosituaties is ook belangrijk bij die bewoners waar het risico op het stellen van grensoverschrijdende gedragingen manifest aanwezig is, door kamerbewaking, afspraken in verband met de actieradius, ... Dit wordt duidelijk uitgeschreven in de individuele dienstverleningsovereenkomst en de individuele fiche.
- Om eventuele signalen vroegtijdig te voorzien of op te vangen, wordt tijdens de bewonersbesprekingen het niveau van functioneren besproken in verband met seksualiteit, relatievorming en/of probleemgedrag.

*5.1.2 Maatregelen gericht op de professionele medewerker, vrijwilliger en stagiair*

- Bij de selectie van de professionele medewerkers hebben we aandacht voor precedenten in verband met misbruik en geweld en zijn visie ten aanzien van de

De Meander	<p style="text-align: center;"><b>Kwaliteitshandboek</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3. Gebruikersgerichte processen</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>khb 3.6</b></p> <p style="text-align: center;"><b>grensoverschr</b></p> <p style="text-align: center;"><b>gedrag</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>3/6</b></p>
------------	--	--	---

rechten, de lichamelijke of psychische integriteit, de waardigheid of het welbevinden van een persoon met handicap.

- Bij aanvang van de arbeid, de stage of het vrijwilligerswerk is elke meerderjarig betrokkene verplicht een bewijs van goed gedrag en zeden te bezorgen.
- Op regelmatige basis (zie procedure 4.2) wordt de nood aan vorming bij het personeel nagegaan. Indien de behoefte er is, kan men vorming aanbieden in verband met seksualiteit, relatievorming, agressie en alternatieve vormen van communicatie.
- De visieteksten in de referentiemap zorg worden ter beschikking gesteld aan het personeel en regelmatig ter bespreking of verbetering voorgesteld. We denken hier specifiek aan teksten in verband met emancipatie, relatievorming, seksualiteit en omgaan met seksueel misbruik, vrijheidsbeperkende maatregelen, drugspreventie en drugsbeleid, ...
- Tijdens de introductiedag voor nieuwe medewerkers (2 keer per jaar) worden de visieteksten zoals hoger vermeld toegelicht door de orthopedagogische dienst.
- De nieuwe medewerkers uit de indirecte zorg worden tijdens de introductiedag geïnformeerd door de orthopedagogische dienst over de tekst 'omgaan met personen met een handicap'.

#### 5.1.3 Maatregelen gericht op betrokken derden

##### *Familiale netwerk:*

Met ouders en wettelijke vertegenwoordigers wordt een open relatie onderhouden waarbinnen thema's zoals seksualiteit, relatievorming en agressie informeel en formeel ter bespreking worden gebracht of via ad hoc (vanuit de behoefte) georganiseerde infosessies aan bod komen. Binnen de tweejaarlijkse bewonersbespreking vormen seksualiteit, relatievorming en eventueel probleemgedrag mogelijke thema's.

##### *Betrokkenen in functie van begeleid werken:*

Elke betrokkene wordt via een mondeling onderhoud beoordeeld op zijn persoonlijkheid en zijn visie ten aanzien van personen met een handicap. Indien er twijfels zijn komt de betrokkene niet in aanmerking voor begeleid werken.

#### 5.1.4 Maatregelen gericht op de organisatie

- permanente aandacht voor vorming in verband met hogervermelde thema's

## **5.2 Maatregelen ter detectie, het stoppen en hanteren van (seksueel) misbruik en geweld en met het oog op het behandelen van de gevolgen van (seksueel) misbruik en geweld.**

### 5.2.1 Seksueel misbruik

Wat betreft het seksueel misbruik verwijzen we naar de visietekst "Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers". Deze tekst is terug te vinden in de Referentiemap Zorg. Elke medewerker heeft de uitgesproken plicht, zoals opgenomen in het arbeidsreglement, onmiddellijk elk vermoeden en/of feit van seksueel misbruik ten overstaan van een gebruiker te melden bij

De Meander	<p style="text-align: center;"><b>Kwaliteitshandboek</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3. Gebruikersgerichte processen</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>khb 3.6</b></p> <p style="text-align: center;"><b>grensoverschr</b></p> <p style="text-align: center;"><b>gedrag</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>4/6</b></p>
------------	--	--	---

iemand van de orthopedagogische dienst. De betrokken orthopedagoge bespreekt dit op de coördinatievergadering (multidisciplinair overleg) en overlegt i.v.m. de melding aan het centraal meldpunt van het VAPH. Via het registratieformulier wordt het VAPH op de hoogte gesteld.

### 5.2.2 Misbruik en geweld

Professionele medewerkers, vrijwilligers en stagiairs in de directe zorg dienen alert te reageren op klachten of signalen (woordgebruik, lichaamstaal, daden en handelingen) vanuit de bewoner. Medewerkers uit de indirecte zorg die signalen of klachten opmerken bij bewoners in verband met misbruik en geweld dienen dit onmiddellijk te melden bij de betrokken begeleider(s).

Wanneer de klacht of het signaal binnen de context van de individuele dienstverleningsovereenkomst te kaderen valt, wordt er op gepaste wijze gereageerd en wordt dit item genoteerd in het dagboek en geagendeerd op de eerstvolgende leefgroep vergadering. Het team en de betrokken orthopedagoge werken een gepaste aanpak uit en in multidisciplinair overleg wordt de melding aan het centraal meldpunt van het VAPH besproken. In de verslagen van de leefgroepvergadering en het individueel dossier van de betrokken bewoner(s) kan men een weerslag van dit overleg terugvinden. De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt, zo nodig, aangepast.

Indien een meer onmiddellijke of meer ernstige actie noodzakelijk is, wordt de betrokken orthopedagoge of orthopedagogische dienst meteen op de hoogte gebracht. Deze dienst meldt de situatie a.d.h.v. het registratieformulier aan het centraal meldpunt van het VAPH. Vanuit de eigen expertise en ervaring wordt er, in overleg met het team en de andere betrokken disciplines, een gepast antwoord of een gepaste aanpak geformuleerd. Indien nodig wordt hiervoor een crisisteam opgericht en samengesteld. De orthopedagoge kan, indien zij dit nodig acht, ook de hulp of het advies inroepen van externe deskundigen. Op de eerstvolgende leefgroepvergadering wordt er nog eens terug gekomen op dit voorval en de eventuele noodzaak aan verdere opvolging of behandeling. Het kan hier gaan om het voeren van (therapeutische) gesprekken of het veranderen van het dienstverleningsaanbod tav. de bewoner (verandering van leefgroep, verandering van aanpak en begeleiding, extra observatie, materiële veranderingen, ...).

In de verslagen van de leefgroepvergadering en het individueel dossier van de betrokken bewoner(s) kan men een weerslag van dit overleg en de genomen maatregelen terugvinden. De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt, zo nodig, aangepast.

Indien de klacht een personeelslid aangaat, wordt het voorval door de orthopedagogische dienst gemeld aan de directe leidinggevende van het betrokken personeelslid. De procedure voor het bijsturen van het personeel (zie procedure 4.3) treedt dan in werking.

Indien de klacht iemand van het sociaal netwerk of een derde aangaat, wordt het voorval gemeld aan de orthopedagogische dienst. Na multidisciplinair overleg wordt er een verdere aanpak vooropgesteld. Bij ernstig geweld of misbruik kunnen ook andere instanties ingeschakeld worden en wordt de directie hierbij betrokken. Deze neemt eventueel verdere

<b>De Meander</b>	<b>Kwaliteitshandboek</b> <b>3. Gebruikersgerichte processen</b> <b>3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers</b>	<b>khb 3.6</b> <b>grensoverschr</b> <b>gedrag</b>	<b>5/6</b>
-------------------	---	---	------------

stappen op juridisch gebied. Indien het voorval plaatsvond in de voorziening wordt via het centraal meldpunt van het VAPH het grensoverschrijdend gedrag weergegeven. Indien het vooral buiten de voorziening plaatsvond kan er vrij gebruik gemaakt worden van het meldpunt 1712.

Ook personen uit het sociaal netwerk kunnen misbruik of geweld ten aanzien van bewoners melden bij iedereen van het begeleidend team of de orthopedagogische of sociale dienst, waarna de gepaste actie ondernomen wordt. De voorziening geeft aan dat iedereen gebruik kan maken van het meldpunt 1712. Elke melding van misbruik en geweld kan, indien de gebruiker hiervoor kiest, afgehandeld worden via de geijkte klachtenprocedure van het kwaliteitshandboek (procedure 3.5).

Bij al deze maatregelen worden een paar basisregels vooropgesteld:

- De veiligheid en het welzijn van de bewoner worden steeds vooropgesteld.
- Het dagelijkse leven wordt in de mate van het mogelijke zo snel mogelijk heropgenomen.
- Men probeert op een discrete en professionele manier om te gaan met bekomen informatie (over slachtoffer en dader).

## **5. Registraties**

<b>Registratie</b>	<b>Wie</b>	<b>Indexering</b>	<b>Bewaartermijn</b>
Leefgroepverslagen	Administratief personeel	Per leefgroep op datum	Onbeperkt
Dienstverlenings-overeenkomst	Sociale dienst	Per gebruiker	Onbeperkt
Individuele fiches leefgroep / BC	Begeleider / Activiteitenbegeleider	Per gebruiker	Tot de volgende aanpassing
Groepshandelingsplan / krachtlijnennota	Hoofdbegeleider / Activiteitenbegeleider	Per leefgroep / atelier	Tot de volgende aanpassing
Map ID	Administratief personeel	Per gebruiker	Tot het moment van beëindiging van hulp- en dienstverlening
CO-verslagen	Administratief personeel	Per overleg op datum	Onbeperkt
Verslagen van het crisisteam	Algemeen directeur	Op datum, per crisissituatie	Onbeperkt
Klachtenformulier	Medewerkers Interne ombudsdienst Algemeen directeur	Op datum	Onbeperkt

<b>De Meander</b>	<b>Kwaliteitshandboek</b> <b>3. Gebruikersgerichte processen</b> <b>3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers</b>	<b>khb 3.6</b> <b>grensoverschr</b> <b>gedrag</b>	<b>6/6</b>
-------------------	---	---	------------

<b>Registratie</b>	<b>Wie</b>	<b>Indexering</b>	<b>Bewaartermijn</b>
Klachtenregister	Interne ombudsdienst Algemeen directeur Klachtencommissie	Op datum	Onbeperkt
Klachtendossier	Algemeen directeur	Op datum	Onbeperkt