

De Meander	Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van cliënten.	khb 3.6 grensoverschr gedrag	1/8
-------------------	--	---	------------

Beoordeeld:	Stuurgroep kwaliteit	Geldig vanaf:	11/05/2016
Procedurehouder:	Orthopedagogische dienst		
Goedgekeurd:	Luc Lemkens	Paraaf:	

1. Toepassingsgebied

Elk (vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag waarbij een cliënt of ex-client (indien het feiten betreft ten tijden van de opname) betrokken was.

Het kan gaan om een situatie

- Van cliënt t.a.v. cliënt
- Van cliënt t.a.v. een personeelslid/stagiair/vrijwilliger/derden
- Van een personeelslid/stagiair/vrijwilliger/derden t.a.v. cliënt

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.

Geweld:

Is het doelbewust hanteren van agressie

(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.

Derden:

Alle personen buiten de professionele hulpverleners met wie de cliënt in contact kan komen bv. personen uit het familiale en sociale netwerk, betrokkenen in functie van begeleid werken, toevallige passanten,...

Risicofactor:

Is een kenmerk dat volledig of gedeeltelijk aanwezig is bij personen met een beperking dat belemmerend is bij het zich weerbaar of afschermend opstellen of dat faciliterend is ten aanzien van situaties met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag.

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

De Meander	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek</p> <p style="text-align: center;">3. Gebruikersgerichte processen</p> <p style="text-align: center;">3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van cliënten.</p>	<p style="text-align: center;">khb 3.6</p> <p style="text-align: center;">grensoverschr</p> <p style="text-align: center;">gedrag</p>	<p style="text-align: center;">2/8</p>
------------	---	--	---

Risicosituatie:

Is een moment of situatie waarin de kans op grensoverschrijdend gedrag 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

Crisisteam:

Dit is een groep van medewerkers die naar aanleiding van (een vermoeden van) misbruik en grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een cliënt of ex-cliant 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
- Het handelingsplan
- De map ID
- De krachtlijnennota's
- Het VTO-plan
- De onthaalmap
- Het arbeidsreglement
- Meldingsformulier VAPH (zie website VAPH)
- Handboek veiligheid en welzijn
- Omzendbrief VAPH 09/08/2012

4. Werkwijze

4.1 Preventie van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag

4.1.1 Maatregelen gericht op de cliënt

- In de Meander zorgen we voor een klimaat van open communicatie, waar de cliënten basisveiligheid ervaren, waar ruimte is voor het uiten van signalen door de cliënt en waar het personeel gevoelig is om deze signalen te onderkennen. Dit klimaat wordt uitgeschreven in de krachtlijnennota's.
- De Meander biedt individuele of groepstraining en –vorming op maat, bvb. sociale vaardigheidstraining (leren erkennen en op gepaste wijze omgaan met gevoelens, het ontwikkelen van een positief zelfbeeld, ...), vorming in verband met seksualiteit en relatievorming, verhogen van de weerbaarheid en assertiviteit, verhogen van communicatieve vaardigheden, vorming in verband met het uiten van en omgaan met klachten,...

De Meander	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek</p> <p style="text-align: center;">3. Gebruikersgerichte processen</p> <p style="text-align: center;">3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van cliënten.</p>	<p style="text-align: center;">khb 3.6</p> <p style="text-align: center;">grensoverschr</p> <p style="text-align: center;">gedrag</p>	<p style="text-align: center;">3/8</p>
------------	---	--	---

- Bij cliënten waar het risico op het stellen van grensoverschrijdend gedrag manifest aanwezig is, maakt men afspraken rond het vermijden van risicosituaties, eventueel met ondersteuning van vrijheidsbeperkende maatregelen, bvb. beperken van de actieradius, kamerdeursignalisatie, ... Deze afspraken vindt men terug in het handelingsplan.
- Bij de cliëntbespreking is er aandacht voor het niveau van functioneren in verband met seksualiteitsbeleving, relatievorming en/of probleemgedrag. Dit wordt genoteerd in de beeldvorming (cliëntdossier).

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

- Bij de selectie van professionele medewerkers hebben we aandacht voor precedenten in verband met grensoverschrijdend gedrag en visie ten aanzien van de rechten, de lichamelijke of psychische integriteit, de waardigheid of het welbevinden van een persoon met een beperking.
- Bij aanvang van de arbeid, de stage of het vrijwilligerswerk is elke meerderjarige betrokkene verplicht een uittreksel uit het strafregister model 596.2 te bezorgen.
- De vormingsbehoeftes bij het personeel worden jaarlijks verzameld (zie procedure 4.2 VTO) en verder uitgewerkt in het VTO-plan.
- De visieteksten staan ter beschikking van het personeel in Lexicon. We denken hier specifiek aan teksten in verband met emancipatorisch werken, seksualiteit en relaties, vrijheidsbeperkende maatregelen, het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag van cliënten, ...
- Tijdens de introductiedag voor nieuwe medewerkers 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 grondhouding ten aanzien van personen met een beperking, respectvolle bejegening, hoe omgaan met personen met een beperking, hoe omgaan met agressie en seksualiteit en vrijheidsbeperkende maatregelen.

4.1.3 *Maatregelen gericht op derden*

- *Familiale netwerk:* met familieleden en vertegenwoordigers onderhouden we een open relatie 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 cliëntbespreking vormen seksualiteit, relatievorming en 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 als werkplek voor de cliënt.

4.1.4 *Maatregelen gericht op de organisatie*

De Meander	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek</p> <p style="text-align: center;">3. Gebruikersgerichte processen</p> <p style="text-align: center;">3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van cliënten.</p>	<p style="text-align: center;">khb 3.6</p> <p style="text-align: center;">grensoverschrijdend gedrag</p>	<p style="text-align: center;">4/8</p>
------------	---	--	---

- Permanente aandacht voor vorming in verband met hogervermelde thema's.
- Qua infrastructuur kiest de Meander voor individuele kamers.
- De Meander houdt bij het inzetten van de middelen rekening met mogelijke risico's en overweegt jaarlijks de personeelsbezetting per leefgroep/dienst.
- De Meander houdt bij opname van nieuwe cliënten rekening met de infrastructuur en eigenheid van de campus (bvb. open campus, speeltuin en dierenpark vrij toegankelijk, inplanting in de stadskern, in nabijheid van scholen en het openbare leven kan een tegenindicatie zijn bij opname van cliënten met een verleden van (seksueel) misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag of vragen voor gepaste maatregelen).
- Het personeel van de Meander biedt sociale controle op het gebruik van de open voorzieningen (speeltuin, dierenpark, serres, sporthal, etc.) ter bescherming van onze cliënten.

4.2 Het detecteren van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag.

4.2.1 Melden van het (seksueel) grensoverschrijdend gedrag door medewerkers en stagiairs uit de indirecte zorg en vrijwilligers

Medewerkers uit de indirecte zorg en vrijwilligers die signalen of klachten opmerken bij cliënten in verband met grensoverschrijdend gedrag melden dit onmiddellijk bij de betrokken begeleider(s).

Bij (vermoeden van) seksueel grensoverschrijdend gedrag is er een meldingsplicht aan de orthopedagogische dienst.

Indien een meer onmiddellijke of meer ernstige actie noodzakelijk is, wordt de betrokken orthopedagoge of orthopedagogische dienst meteen op de hoogte gebracht.

4.2.2 Melden van het (seksueel) grensoverschrijdend gedrag door derden

Personen uit het sociaal netwerk of derden kunnen (seksueel) grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een cliënt melden bij iedereen van het begeleidend team, de orthopedagogische of sociale dienst.

Indien een meer onmiddellijke of meer ernstige actie noodzakelijk is, wordt de betrokken orthopedagoge of orthopedagogische dienst meteen op de hoogte gebracht.

4.2.3 Melden van het (seksueel) grensoverschrijdend gedrag door medewerkers en stagiairs uit de directe zorg

Professionele medewerkers en stagiairs uit de directe zorg zijn alert voor klachten of signalen (woordgebruik, lichaamstaal, daden en handelingen) vanuit de cliënt. De betrokken begeleider noteert de klachten en signalen in het dagboek van de cliënt.

Elke vorm van grensoverschrijdend gedrag wordt per cliënt gemeld via de registratiemodule in Zorgonline. De betrokken orthopedagoge krijgt hiervan automatisch bericht.

Elke medewerker heeft de uitgesproken plicht, zoals opgenomen in het arbeidsreglement, onmiddellijk elk vermoeden en/of feit van seksueel grensoverschrijdend gedrag ten overstaan van een cliënt te melden bij een medewerker van de orthopedagogische dienst. Dat kan via de registratiemodule in Zorgonline.

De Meander	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek</p> <p style="text-align: center;">3. Gebruikersgerichte processen</p> <p style="text-align: center;">3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van cliënten.</p>	<p style="text-align: center;">khb 3.6</p> <p style="text-align: center;">grensoverschr</p> <p style="text-align: center;">gedrag</p>	<p style="text-align: center;">5/8</p>
------------	---	--	---

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

4.2.4 Centraal meldpunt van het VAPH

De Meander dient steeds elk grensoverschrijdend gedrag te melden aan het centraal meldpunt van het VAPH wanneer zich mogelijk strafbare feiten hebben voorgedaan. Een lijst van strafbare feiten wordt in het meldingsformulier (bijlage) vermeld. Bepalen of gedrag grensoverschrijdend is, is een feitelijke ad hoc appreciatie die door de Meander moet gedaan worden. Hiervoor kan geen sluitende juridische definitie gegeven worden. Wel kan gesteld worden dat elke gedraging van seksuele aard waarvan er een vermoeden is dat ze niet met wederzijdse toestemming gesteld werd, als grensoverschrijdend kan beschouwd worden. Situaties waarin gedrag gewoonlijk met normale al dan niet pedagogische corrigerende maatregelen kunnen aangepakt worden, en die niet als traumatisch beschouwd kunnen worden, moeten niet gemeld worden. Voor de ad hoc appreciatie kunnen we uitgaan van de rechtsfiguur van de goede huisvader die ook in de rechtspraak gehanteerd wordt. Hoe zou een goede huisvader, geplaatst in dezelfde omstandigheden, deze feiten appreciëren? Onder goede huisvader wordt dan verstaan de professionele begeleider of verantwoordelijke van de voorziening, geplaatst in dezelfde omstandigheden. In de Meander wordt deze inschatting op de coördinatievergadering gemaakt. Indien nodig stelt de betrokken orthopedagoge het VAPH via het formulier 'melding van grensoverschrijdende gedrag' op de hoogte.

De betrokken orthopedagoge licht de directie in bij elke melding aan het VAPH.

4.3 Gepast reageren op (seksueel) grensoverschrijdend gedrag.

Bij alle onderstaande maatregelen gelden volgende basisregels:

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

4.3.1 Aandachtsprotocol seksueel misbruik

De visietekst "Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van cliënten" bevat het aandachtsprotocol dat elk personeelslid en/of vrijwilliger een houvast biedt in geval van seksueel misbruik waarbij een cliënt betrokken is. Deze tekst is terug te vinden in lexicon.

4.3.2 Grensoverschrijdend gedrag binnen de context van het handelingsplan

Wanneer de klacht of het signaal binnen de context van het handelingsplan te kaderen valt, wordt er vanuit de beschreven aanpak gehandeld. Vanuit de eigen expertise en ervaring, in overleg met het team en de andere betrokken disciplines, wordt een gepast antwoord of een gepaste aanpak geformuleerd.

De Meander	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek</p> <p style="text-align: center;">3. Gebruikersgerichte processen</p> <p style="text-align: center;">3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van cliënten.</p>	<p style="text-align: center;">khb 3.6</p> <p style="text-align: center;">grensoverschr</p> <p style="text-align: center;">gedrag</p>	<p style="text-align: center;">6/8</p>
------------	---	--	---

4.3.3 Grensoverschrijdend gedrag buiten de context van het handelingsplan

Wanneer de klacht of het signaal buiten de context van het handelingsplan te kaderen valt, werken team en orthopedagoge een gepaste aanpak uit. In de verslagen van de leefgroepvergadering en het individueel dossier van de betrokken cliënt(en) kan men een weerslag van dit overleg terugvinden.

4.3.4 Multidisciplinair overleg

Elke vorm van grensoverschrijdend gedrag, gemeld via de registratiemodule, wordt besproken tijdens een leefgroep- of atelierversgadering.

De betrokken orthopedagoge bespreekt ernstig grensoverschrijdend gedrag op de coördinatievergadering.

Er wordt nog eens terug gekomen op het incident 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 cliënt, bvb. verandering van leefgroep, verandering van aanpak en begeleiding, extra observatie, materiële veranderingen. Indien de klacht iemand van het sociaal netwerk of een derde aangaat, wordt na multidisciplinair overleg een verdere aanpak voorgesteld.

In het individueel dossier van de betrokken cliënt(en) kan men een weerslag van elk overleg en de genomen maatregelen terugvinden.

Het handelingsplan wordt, zo nodig, aangepast volgens procedure 3.2 Het bijsturen van het handelingsplan.

4.3.5 Extra overleg

Indien nodig wordt een crisisteam opgericht.

De orthopedagoge kan de hulp of het advies inroepen van externe deskundigen.

Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag kunnen ook andere instanties ingeschakeld worden en wordt de directie betrokken. Deze neemt eventueel verdere stappen op juridisch gebied.

4.3.6 Communicatie met de betrokken partijen

Communicatie t.a.v. de dader

- **Een cliënt is dader:**

De begeleider informeert de dader over de stappen die ondernomen worden om het gebeuren in de toekomst te voorkomen.

- **Een medewerker is dader:**

Het crisisteam bepaalt wie de communicatie ten aanzien van de dader voert en op welke manier.

De medewerker wordt geïnformeerd over de stappen die ondernomen worden om het gebeuren in de toekomst te voorkomen

Communicatie t.a.v. het slachtoffer

De Meander	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek</p> <p style="text-align: center;">3. Gebruikersgerichte processen</p> <p style="text-align: center;">3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van cliënten.</p>	<p style="text-align: center;">khb 3.6</p> <p style="text-align: center;">grensoverschr</p> <p style="text-align: center;">gedrag</p>	<p style="text-align: center;">7/8</p>
------------	---	--	---

De begeleider informeert het slachtoffer over de stappen die ondernomen worden om het gebeuren in de toekomst te voorkomen.

Communicatie t.a.v. omstaanders

- **Een cliënt is dader:**

De begeleider informeert over de stappen die ondernomen worden om het gebeuren in de toekomst te voorkomen.

De begeleider respecteert steeds de bescherming van de privacy van de direct betrokkenen

- **Een medewerker is dader:**

Het crisisteam bepaalt wie de communicatie ten aanzien van de omstaanders voert en op welke manier.

De omstaanders worden geïnformeerd over de stappen die ondernomen worden om het gebeuren in de toekomst te voorkomen

De bescherming van de privacy van de direct betrokkenen wordt steeds gerespecteerd

Communicatie t.a.v. vertegenwoordiger van een cliënt die slachtoffer is

- **Een cliënt is dader:**

Een begeleider of de orthopedagoge informeert de vertegenwoordiger over het grensoverschrijdende gedrag en de stappen die ondernomen worden om dit in de toekomst te voorkomen. Dit kan telefonisch of via het Contactschrift in Zorgonline
De bescherming van de privacy van de direct betrokkenen wordt steeds gerespecteerd

- **Een medewerker is dader:**

Het crisisteam bepaalt wie de communicatie t.a.v. de vertegenwoordiger op zich neemt.
De vertegenwoordiger wordt nog dezelfde dag in een persoonlijk gesprek of telefonisch geïnformeerd over het grensoverschrijdende gedrag en de stappen die ondernomen worden om dit in de toekomst te voorkomen

Communicatie t.a.v. vertegenwoordiger van een cliënt die dader is

Een begeleider informeert de vertegenwoordiger over het grensoverschrijdende gedrag en de stappen die ondernomen worden om dit in de toekomst te voorkomen. Dit kan telefonisch of via het Contactschrift in Zorgonline.

De bescherming van de privacy van de direct betrokkenen wordt steeds gerespecteerd.

Communicatie t.a.v. derden

De bescherming van de privacy van de direct betrokkenen wordt steeds gerespecteerd

Het crisisteam bepaalt óf er gecommuniceerd wordt t.a.v. derden

Het crisisteam bepaalt wie de eventuele communicatie t.a.v. derden voert

4.3.7 Klacht

Elke melding van grensoverschrijdend gedrag kan, indien de gebruiker hiervoor kiest, afgehandeld worden via de geijkte klachtenprocedure van het kwaliteitshandboek (procedure 3.5).

De Meander	Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van cliënten.	khb 3.6 grensoverschrijdend gedrag	8/8
-------------------	--	---	------------

5. Registraties

Document	Eigenaar	Indexering	Bewaring	Bewaartermijn
Leefgroepverslagen	Hoofdbegeleider	Per leefgroep op datum	Digitaal in de map Data	Onbeperkt
Handelingsplan	Sociale dienst	Per gebruiker	Ondertekende versie in sociaal-orthopedagogisch dossier, map sociale dienst	30 jaar na verlaten voorziening of 10 jaar na het overlijden
Krachtlijnennota	Hoofdbegeleider / Activiteitenbegeleider	Per leefgroep / atelier	Digitaal in de map Data	Tot de volgende aanpassing
Map ID	Administratief personeel	Per gebruiker	Digitaal in de map Data	Tot het moment van beëindiging van zorg en ondersteuning
CO-verslagen	Administratief personeel	Per overleg op datum	Digitaal in de map Data	Onbeperkt
Verslagen van het crisisteam	Administratief personeel	Op datum, per crisissituatie	In een map op het bureel van de algemeen directeur/sociale dienst	Onbeperkt
Klachtenformulier	Medewerkers Interne ombudsdienst Algemeen directeur	Per klacht Op datum	map Sociale dienst /bureau algemeen directeur	Onbeperkt
Klachtenregister	Interne ombudsdienst Algemeen directeur Klachtencommissie	Per klacht Op datum	map Sociale dienst /bureau algemeen directeur	Onbeperkt
Klachtendossier	Algemeen directeur	Per klacht Jaarlijks	Map Bureau algemeen directeur	Onbeperkt