

# Ongewenst Gedrag

## **Ongewenst gedrag**

Orbis Medisch en Zorgconcern vindt het belangrijk om ongewenst gedrag, waarmee mensen die bij Orbis werken geconfronteerd kunnen worden, zoveel mogelijk te voorkomen en te bestrijden. Daarnaast is de opvang van medewerkers geregeld die ongewenst gedrag hebben ervaren. Tevens is er een klachtenmogelijkheid.

### **Wat is een ongewenst gedrag?**

Ongewenst gedrag is gedrag dat voor de medewerker die het ervaart niet aanvaardbaar is. Alleen de medewerker zelf kan dit bepalen.

Er zijn verschillende vormen van ongewenst gedrag.

#### *Seksuele intimidatie*

Seksuele intimidatie is een verzamelnaam voor allerlei vormen van ongewenste seksueel getinte aandacht en / of verzoeken om gunsten in de arbeidssituatie, die tot uitdrukking komen in non-verbaal, verbaal of fysiek gedrag. Of er in een situatie sprake is van seksuele intimidatie, voelt de medewerker zelf haarfijn aan. Iedere (seksueel) getinte handeling, taalgebruik of houding die negatieve en afwerende gevoelens oproept, is seksuele intimidatie.

Voorbeelden zijn: ogen die je uitkleden, ongewenst lichamen contact, suggestieve opmerkingen en grapjes, verhalen of vragen over seksuele leefwijze en confronteren met pornografische lectuur of video's.

#### *Agressie en geweld (fysieke en psychische intimidatie)*

Andere vormen van intimidatie zijn agressie en geweld, waarbij een medewerker geestelijk of lichamen wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het uitvoeren van het werk.

Voorbeelden zijn: verbale agressie, stompen, slaan, schoppen, spugen, bijten, krabben, het gooien met voorwerpen, pesten, stalking, chantage, hinderen in het uitvoeren van het werk of het verlaten van een vertrek en slaan.

#### *Discriminatie*

Onder discriminatie wordt verstaan: het in welke vorm dan ook doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen naar of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, levensovertuiging en / of seksuele geaardheid.

Discriminatie is ook een vorm van ongewenst gedrag die zich in de zorg kan voordoen in de vorm van het weigeren van een medewerker, beledigende opmerkingen maken, schelden, vloeken of anderszins pesten van een medewerker.

#### *Pesten*

Onder pesten worden alle vormen van intimiderend gedrag gerekend van mensen op het werk (collega's, leidinggevenden, klanten of leerlingen) tegen een werknemer die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag. Het gedrag kan bestaan uit verbaal geweld (uitschelden, treiteren, grapjes ten koste van), psychisch geweld (bedreigen, intimideren, onder druk zetten) en het vernielen van de eigendommen van de medewerker. Kenmerk van pesten is dat het regelmatig voorkomt, vaak door dezelfde persoon of personen, gericht tegen dezelfde persoon of groep personen. Een populair synoniem voor pesten is 'mobbing'.

## Protocollen bij ongewenst gedrag

Er zijn 3 soorten protocollen opgenomen:

- A) Voor ongewenst gedrag door een cliënt
- B) Voor ongewenst gedrag door een collega/medisch specialist of leidinggevende
- C) Voor ongewenst gedrag door derden.

Overall waar 'zij' staat kan ook 'hij' gelezen worden.

### A. Protocol bij ongewenst gedrag door een cliënt

#### *1. Een medewerker voelt zich geïntimideerd*

- a) Zij probeert de cliënt direct aan te spreken op dit niet aanvaardbare gedrag. Als ze dit gedaan heeft en de cliënt luistert niet naar haar of ontkent dit gedrag, dan mag zij voor dat moment haar werk beëindigen. Waar noodzakelijk en mogelijk neemt een collega het werk over.
- b) Als de medewerker de cliënt in deze omstandigheden niet kan of durft aan te spreken, dan bestaan er twee mogelijkheden:

Ze besluit de cliënt op een later tijdstip aan te spreken of zij vraagt de leidinggevende dit te doen. Als er sprake is van seksuele intimidatie en zij valt onder de CAO VVT en zij haar werk niet goed kan doen, kan zij haar werk voor dat moment beëindigen. Dit wordt altijd onmiddellijk gemeld bij de leidinggevende. In overige situaties kan zij via nagaan of een collega haar werk kan overnemen

In alle gevallen meldt de medewerker het voorval bij de leidinggevende en wordt een Meldingsformulier (bijna-)bedrijfsongevallen, prikaccidenten en ongewenst gedrag ingevuld. Dit is van belang om de volgende redenen:

- De medewerker krijgt alle ondersteuning en hulp aangeboden die via Orbis Medisch en Zorgconcern beschikbaar is afgestemd op de behoefte en noodzaak.
- Orbis Medisch en Zorgconcern krijgt inzicht in de aard en omvang van de problematiek van ongewenst gedrag en kan op basis hiervan beleid verder verbeteren.

De melding wordt vertrouwelijk behandeld. De positie van de betrokken medewerker mag op geen enkele manier in het geding komen. De anonimiteit van alle betrokkenen naar derden wordt gegarandeerd.

Wanneer een medewerker om welke redenen dan ook het voorval liever niet nader met de leidinggevende wil bespreken, kan zij contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Het voorval moet wel altijd gemeld worden bij de leidinggevende. Indien de zorg gestopt wordt moet de leidinggevende altijd onmiddellijk geïnformeerd worden.

De medewerker bij met een arbeidsovereenkomst die gebaseerd is op de CAO VVT die geconfronteerd wordt met seksuele intimidatie:

- het recht heeft de werkzaamheden onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 678 (7) Burgerlijk Wetboek oplevert. De medewerker dient het voorval onmiddellijk bij de werkgever te melden
- het recht om in afwachting van dit onderzoek de werkzaamheden te weigeren die haar/hem opnieuw in contact brengen met degene tegen wie het onderzoek loopt.

## **2. Eerste waarschuwingsgesprek**

- a) Als de medewerker zelf het voorval met de cliënt wil bespreken, dan kan de leidinggevende of de vertrouwenspersoon haar helpen dit gesprek voor te bereiden.
- b) Als de medewerker zelf het voorval niet met de cliënt wil bespreken, dan zal de leidinggevende dat doen - nog dezelfde dag of een dag later. Aan de orde komen de gevolgen van het niet aanvaardbare gedrag en de voorwaarden voor voortzetting van de hulp. Er worden afspraken gemaakt ten aanzien van het verlenen van zorg, die erop gericht zijn herhaling van het niet aanvaardbare gedrag te voorkomen. De medewerker, die zich geïntimideerd voelt, kan bij dit gesprek aanwezig zijn; anders informeert de leidinggevende haar over het gesprek.

In beide gevallen dient degene die het gesprek voert er een kort verslag van te maken; dit is nodig, indien de cliënt na het eerste gesprek doorgaat met het hinderlijke gedrag (i.v.m. mogelijke aanpassing in de zorg of zorgweigeringsprocedure).

## **3. Tweede waarschuwingsgesprek**

Als de cliënt na het eerste gesprek (met medewerker of leidinggevende) zijn gedrag niet verandert, dan voert de leidinggevende een tweede waarschuwingsgesprek. Hierin maakt de leidinggevende maatregelen bekend.

De maatregelen kunnen zijn het aanpassen, opschorten of stopzetten van hulp. De leidinggevende heeft deze maatregelen vooraf besproken met de naast hogere leidinggevende.

De leidinggevende informeert de medewerker ook over dit gesprek met de cliënt.

## **4. Afspraken vastleggen**

Van afspraken betreffende de voortgang van de hulp stelt de leidinggevende de cliënt schriftelijk op de hoogte (in geval van zorgweigeringsprocedure). Een afschrift wordt aan de medewerker, de naast hogere leidinggevende en - indien deze bij de behandeling is betrokken - de vertrouwenspersoon gestuurd. Tenslotte komt er een afschrift in het dossier van de cliënt.

## **5. Nazorg**

De leidinggevende en eventueel de vertrouwenspersoon nemen binnen zes weken contact op met de medewerker om na te gaan of de afspraken het gewenste resultaat hebben gehad.

## **B. Protocol bij ongewenst gedrag door een collega/medisch specialist of door leidinggevende**

### ***1. Een medewerker voelt zich ten gevolge van ongewenst gedrag onjuist behandeld door een collega (\*overal waar collega staat kan ook leidinggevende gelezen worden)***

- a) Ze probeert de collega direct aan te spreken op dit niet aanvaardbare gedrag. Als ze dit gedaan heeft en de collega luistert niet naar haar of ontkent dit gedrag, dan mag zij voor dat moment haar werk beëindigen. Waar noodzakelijk en mogelijk neemt een collega het werk over.
- b) Als de medewerker de collega in deze omstandigheden niet kan of durft aan te spreken, dan bestaan er twee mogelijkheden. Ze besluit de collega op een later tijdstip aan te spreken of zij vraagt de (naasthogere) leidinggevende dit te doen. Als ze haar werk niet goed kan doen, kan ze haar werk voor dat moment beëindigen.

In alle gevallen meldt de medewerker het voorval bij de (naast-hogere) leidinggevende en wordt een Meldingsformulier (bijna-)bedrijfsongevallen, prikaccidenten en ongewenst gedrag ingevuld. Dit is van belang om de volgende redenen:

- De medewerker krijgt alle ondersteuning en hulp aangeboden die via Orbis Medisch en Zorgconcern beschikbaar is afgestemd op de behoefte en noodzaak.
- Orbis Medisch en Zorgconcern krijgt inzicht in de aard en omvang van de problematiek van ongewenst gedrag en kan op basis hiervan beleid verder verbeteren.

De melding wordt vertrouwelijk behandeld. De positie van de betrokken medewerker mag op geen enkele manier in het geding komen. De anonimiteit van alle betrokkenen naar derden wordt gegarandeerd.

Wanneer een medewerker om welke redenen dan ook het voorval liever niet nader met de (naast-hogere) leidinggevende wil bespreken, kan zij contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Het voorval moet wel altijd gemeld worden bij de leidinggevende.

De medewerker bij met een arbeidsovereenkomst die gebaseerd is op de CAO VVT die geconfronteerd wordt met seksuele intimidatie:

- het recht heeft de werkzaamheden onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 678 (7) Burgerlijk Wetboek oplevert. De medewerker dient het voorval onmiddellijk bij de werkgever te melden
- het recht om in afwachting van dit onderzoek de werkzaamheden te weigeren die haar/hem opnieuw in contact brengen met degene tegen wie het onderzoek loopt.

## ***2. Eerste waarschuwingsgesprek***

- a) Als de medewerker zelf het voorval met de collega wil bespreken, dan kan de leidinggevende of de vertrouwenspersoon haar helpen dit gesprek voor te bereiden.
- b) Als de medewerker zelf het voorval niet met de collega wil bespreken, dan zal de leidinggevende dat doen - nog dezelfde dag of een dag later. Aan de orde komen de gevolgen van het niet-aanvaardbare gedrag en de voorwaarden om binnen de organisatie te kunnen blijven werken. Er worden afspraken gemaakt over het optreden tijdens het werk; de afspraken zijn erop gericht herhaling van het niet aanvaardbare gedrag te voorkomen. De medewerker, die zich geïntimideerd voelt,
- c) kan bij dit gesprek aanwezig zijn; anders informeert de leidinggevende haar over het gesprek.

In beide gevallen dient degene die het gesprek voert er een kort verslag van te maken; dit is nodig, indien de collega na het eerste gesprek doorgaat met het hinderlijke gedrag.

## ***3. Tweede waarschuwingsgesprek***

Als de collega na het eerste gesprek (met medewerker of leidinggevende) zijn gedrag niet verandert, dan voert de leidinggevende een tweede waarschuwingsgesprek. Hierin maakt de leidinggevende maatregelen bekend.

De maatregelen kunnen zijn: een berisping, een negatieve aantekening in het personeelsdossier, schorsing, op non-actiefstelling of ontslag op staande voet. De leidinggevende heeft deze maatregelen vooraf besproken met het hoofd van dienst en

De medewerker wordt door de leidinggevende over dit gesprek met de betreffende collega geïnformeerd.

#### 4. Afspraken vastleggen

Van afspraken betreffende de maatregelen stelt de leidinggevende de collega, waarover geklaagd is, schriftelijk op de hoogte. Een afschrift wordt aan de klager, en het hoofd van dienst en de vertrouwenspersoon gestuurd. Tenslotte komt er een afschrift in het personeelsdossier.

#### 5. Nazorg

De leidinggevende en eventueel de vertrouwenspersoon nemen binnen zes weken contact op met de medewerker om na te gaan of de afspraken het gewenste resultaat hebben gehad.

### C. Protocol bij ongewenst gedrag door een derde

#### 1. Een medewerker voelt zich ten gevolge van ongewenst gedrag onjuist behandeld door een derde (het kan hierbij onder meer gaan om bezoekers aan de gebouwen van Orbis of dienstverleners aan Orbis)

- a. Ze probeert de derde direct aan te spreken op dit niet aanvaardbare gedrag. Als ze dit gedaan heeft en de derde luistert niet naar haar of ontkent dit gedrag, dan mag zij voor dat moment haar werk beëindigen.
- a) Als de medewerker de derde in deze omstandigheden niet kan of durft aan te spreken, dan bestaan er twee mogelijkheden. Ze besluit de derde op een later tijdstip aan te spreken of zij vraagt de leidinggevende dit te doen. Als ze haar werk niet goed kan doen, kan ze haar werk voor dat moment beëindigen.

In alle gevallen meldt de medewerker het voorval bij de leidinggevende en wordt een Meldingsformulier (bijna-)bedrijfsongevallen, prikaccidenten en ongewenst gedrag ingevuld. Dit is van belang om de volgende redenen:

- De medewerker krijgt alle ondersteuning en hulp aangeboden die via Orbis Medisch en Zorgconcern beschikbaar is afgestemd op de behoefte en noodzaak.
- Orbis Medisch en Zorgconcern krijgt inzicht in de aard en omvang van de problematiek van ongewenst gedrag en kan op basis hiervan beleid verder verbeteren.

De melding wordt vertrouwelijk behandeld. De positie van de betrokken medewerker mag op geen enkele manier in het geding komen. De anonimiteit van alle betrokkenen naar derden wordt gegarandeerd.

Wanneer een medewerker om welke redenen dan ook het voorval liever niet nader met de leidinggevende wil bespreken, kan zij contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Het voorval moet wel altijd gemeld worden bij de leidinggevende. Indien de zorg gestopt wordt moet de leidinggevende altijd onmiddellijk geïnformeerd worden.

De medewerker bij met een arbeidsovereenkomst die gebaseerd is op de CAO VVT die geconfronteerd wordt met seksuele intimidatie:

- het recht heeft de werkzaamheden onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 678 (7) Burgerlijk Wetboek oplevert. De medewerker dient het voorval onmiddellijk bij de werkgever te melden
- het recht om in afwachting van dit onderzoek de werkzaamheden te weigeren die haar/hem opnieuw in contact brengen met degene tegen wie het onderzoek loopt.

## ***2. Eerste waarschuwingsgesprek***

- a) Als de medewerker zelf het voorval met de derde wil bespreken, dan kan de leidinggevende of de vertrouwenspersoon haar helpen dit gesprek voor te bereiden.
- d) Als de medewerker zelf het voorval niet met de derde wil bespreken, dan zal de leidinggevende dat doen - nog dezelfde dag of een dag later. Aan de orde komen de gevolgen van het niet-aanvaardbare gedrag. Er worden afspraken gemaakt die erop gericht zijn herhaling van het niet-aanvaardbare gedrag te voorkomen. De medewerker, die zich geïntimideerd voelt, kan bij dit gesprek aanwezig zijn; anders informeert de leidinggevende haar over het gesprek.

In beide gevallen dient degene die het gesprek voert er een kort verslag van te maken; dit is nodig, indien de derde na het eerste gesprek doorgaat met het hinderlijke gedrag.

## ***3. Tweede waarschuwingsgesprek***

Als de derde na het eerste gesprek (met medewerker of leidinggevende) zijn gedrag niet verandert, dan voert de leidinggevende een tweede waarschuwingsgesprek. Hierin maakt de leidinggevende maatregelen bekend.

De maatregelen zijn afhankelijk van de verhouding waarin de derde tot Orbis staat en kunnen onder meer zijn:

- het maken van zorgvuldige afspraken/regels, die erop gericht zijn om herhaling te voorkomen
- het weigeren van toegang tot een of meerdere Orbisgebouwen en
- het opschorten of aanpassen van de zakelijke relatie.

De leidinggevende heeft deze maatregelen vooraf besproken met de naast-hogere leidinggevende en eventuele andere betrokkenen binnen Orbis. De medewerker wordt door de leidinggevende over dit gesprek met de betreffende collega geïnformeerd.

## ***4. Afspraken vastleggen***

Van afspraken betreffende de maatregelen stelt de leidinggevende de andere, waarover geklaagd is, schriftelijk op de hoogte. Een afschrift wordt aan de klager, de naast-hogere leidinggevende en de vertrouwenspersoon gestuurd.

## ***5. Nazorg***

De leidinggevende en eventueel de vertrouwenspersoon nemen binnen zes weken contact op met de medewerker om na te gaan of de afspraken het gewenste resultaat hebben gehad.

## **Vertrouwenspersonen**

De Raad van Bestuur heeft 5 vertrouwenspersonen ongewenst gedrag aangesteld:



Karin Brands-van Soest, teamcoördinator  
Gespecialiseerde Thuisbegeleiding,  
Tel. 06-46411433



Rita van Ettehoven  
Praktijkbegeleider  
Orbis Thuis  
Tel. 088-4594236



Saskia Lahaye,  
Coördinator zorgopleidingen,  
Tel. 088-459.42.84





Ruziça Renssen-Fabek, coördinerend verpleegkundige  
afdeling 1 Revalidatie,  
Tel. 088-(45)9.24.01



Paul Senczuk, behandelcoördinator  
Psychiatrische Deeltijdbehandeling  
Orbis Geestelijke Gezondheidszorg,  
Tel. 088-451.63.79

De vertrouwenspersoon is een onafhankelijk persoon die de medewerker die ongewenst gedrag heeft ervaren, ondersteunt. Bij de vertrouwenspersoon kunt u terecht met alle vragen inzake ongewenst gedrag, ook als u twijfelt of een bepaalde ervaring wel ongewenst gedrag is. Alleen al een gesprek kan al opluchting geven. De vertrouwenspersoon luistert niet alleen, maar helpt ook bij het zoeken naar een oplossing. Dat kan in de vorm van een aanpak die u zelf nog niet had bedacht, maar ook bij het vinden van deskundige hulpverlening.

## **Klachtencommissie**

Voor het indienen van een klacht kun je gebruik maken van het hiervoor bestemde klachtenformulier. Dit is verkrijgbaar via intranet of via de concernafdeling Human Resources. Op het formulier staat vermeld hoe de verzending moet plaats vinden. De (externe) klachtencommissie onderzoekt elke ingediende klacht. Na het horen van alle betrokkenen wordt een advies uitgebracht aan de Raad van Bestuur ten aanzien van te nemen maatregelen.

## **Aangifte bij de politie**

U bepaalt zelf wanneer u een melding of aangifte bij de politie wilt doen. Informatie en ondersteuning is beschikbaar via de vertrouwenspersoon en uw leidinggevende.

## **Wat kunt u zelf doen?**

### *Altijd:*

- Stel u op de hoogte van het beleid Ongewenst Gedrag.
- Stel u op de hoogte van de concrete situatie m.b.t. ongewenst gedrag binnen de eigen afdeling of team en van de beschermingsmogelijkheden die het beleid biedt.
- Stel u op de hoogte van de vertrouwenspersonen en hun bereikbaarheid
- Hanteer alle beschermingsmogelijkheden, hulpmiddelen, alarmeringsmiddelen en mogelijkheden voor hulp die u geboden worden door Orbis Medisch en Zorgconcern.
- Bespreek probleempunten in het werkoverleg en in jaargesprek / functioneringsgesprek
- Stel duidelijke grenzen en communiceer hier helder over.

### *Bij agressie:*

- Uw non-verbale houding is van belang: blijf zelf kalm en neem een neutrale, geïnteresseerde houding aan. Kijk de persoon recht in de ogen. Toon begrip.
- Als de lichaamstaal van de ander agressief of bedreigend is, reageer dan tegenovergesteld door ook non-verbaal een niet-agressieve houding aan te nemen.
- Loop niet weg, maar ga ook geen gevecht aan.
- Laat de persoon rustig uitrazen, laat blijken dat u luistert, maar ga niet in discussie
- Wijs niet naar de persoon en raak hem niet aan.
- Wacht tot de persoon een beetje gekalmeerd is en neem dan de leiding over het gesprek.
- Spreek rustig en met vaste stem.
- Spreek de persoon aan in de ik-boodschap.
- Vat het probleem samen om te laten blijken dat u het goed hebt begrepen en bespreek mogelijke oplossingen.
- Hou vast aan de regels in de organisatie en deel dit vriendelijk maar consequent mee.
- Vraag bedenktijd en kom later op de situatie terug.
- Schakel wanneer en zodra mogelijk mogelijk collega's, beveiligingsmedewerkers en/of bedrijfshulpverleners in.

### ***Bij seksuele intimidatie:***

- Bewaak uw eigen grenzen. Het beseffen en bewaken van grenzen, zal elke medewerker moeten leren. Dit is niet eenvoudig. Er zijn een aantal punten, waarop een medewerker kan letten.
  - erkennen dat er mannen zijn -soms ook vrouwen- die (voortdurend) bezig zijn met seksualiteit en het uitproberen van grenzen op dit terrein. Deze erkenning stelt u in staat om niet aanvaardbaar gedrag te beseffen.
  - leren letten op aanwijzingen zoals: een opmerking over het uiterlijk, een dubbelzinnige opmerking, aanraken, dichtbij komen staan.
  - leren letten op uw reactie/gevoel, die het niet aanvaardbare gedrag bij u teweeg brengt. Wordt u er gespannen of angstig van?
- Spreek de dader aan op zijn gedrag. Hieronder staan vier aandachtspunten, die u kunnen helpen een cliënt of collega of derde aan te spreken op niet aanvaardbaar gedrag. Het vergroot de kans, dat de ander zijn gedrag verandert of dat u samen tot een oplossing komt. De aandachtspunten zijn:
  - Benoem de gevoelens.  
Voorbeeld: "Ik vind het vervelend, dat ..."
  - Benoem het niet aanvaardbare gedrag.  
Voorbeeld: "(Ik vind het vervelend, dat) u voor de tweede keer een opmerking maakt over mijn uiterlijk ..."
  - Noem de gevolgen van het niet aanvaardbare gedrag.  
Voorbeeld: "(Ik vind het vervelend, dat u voor de tweede keer een opmerking maakt over mijn uiterlijk.) Ik kan dan niet ontspannen mijn werk voor u doen."
  - Zeg wat u wilt.  
Voorbeeld: "(Ik vind het vervelend, dat u voor de tweede keer een opmerking maakt over mijn uiterlijk. Ik kan niet ontspannen mijn werk voor u doen.) Ik wil dat u voortaan deze opmerking niet meer maakt."

### ***Bij pesten:***

- Schaam u niet. Bagatelliseer het pesten niet. Gepest worden is vernederend. U voelt zich onderuit gehaald. Het veroorzaakt veel pijn en verdriet en het is heel naar rond te lopen met een gevoel van waardeloosheid. Probeer u niet af te sluiten of voor de wereld op de vlucht te slaan.
- Accepteer of verzwijg het pesten niet, want het zal niet vanzelf stoppen.
- Houd goed voor ogen dat het pesten niet uw schuld is.
- Zoek steun of hulp. Praat erover met iemand die u vertrouwt, zoals een collega, een vertrouwenspersoon ongewenst gedrag, de Orbis Persoonlijk Adviseur.
- Schrijf alles op, in aantekeningen of verhalen. Dat kan opluchten.
- Doe meer dingen die u goed kunt en waarbij u zich lekker voelt, bijvoorbeeld een sport of hobby. Dit is goed voor uw zelfvertrouwen.