



# Orbis Medisch en Zorgconcern

Documentnaam:	Ongewenst Gedrag, beleid
Documentnummer:	HR-O-1-109-04
Versie:	4
Aantal pagina's (incl. voorblad):	8
Van toepassing op:	Medewerkers met een dienstverband voor onbepaalde en bepaalde tijd, oproepmedewerkers, afroepmedewerkers, uitzendkrachten, stagiairs, vrijwilligers, medisch specialisten in loondienst en op onderdelen vrijgevestigde specialisten
Informatie beschikbaar via:	Intranet, DocMA en brochure

Document opgesteld door:	Els Knapen, beleidsmedewerker HR Ludy van der Spoel* Beleidsadviseur HR
Document geaccordeerd door:	B. Broersma Manager HR a.i. C. Sterk Voorzitter Raad van Bestuur
Ingangsdatum:	1 september 2010
Initiële ingangsdatum:	1 november 1999 (beleid seksuele intimidatie) 1 september 2008 (beleid ongewenst gedrag)
Geldig tot:	1 september 2012
Datum laatste wijziging:	1 september 2010

**Waarschuwing:**  
Raadpleeg altijd Intranet voor de geldige, actuele versie. Aan uitgeprinte documenten kunnen geen rechten worden ontleend!

## 1. Intentieverklaring en basisuitgangspunten gedragscode

De Raad van Bestuur van Orbis wenst als goed werkgever en op basis van de Arbeidsomstandighedenwet de medewerkers via dit beleid ongewenst gedrag en ander beleid op het gebied van arbeidsomstandigheden te beschermen. Hierbij gelden de volgende overwegingen:

- Werknemers hebben recht op een zo groot mogelijke veiligheid, een zo goed mogelijke bescherming van gezondheid en het bevorderen van het welzijn.
- Ongewenst gedrag van de kant van, maar ook naar, cliënten, familieleden, bezoekers, derden, collega's en leidinggevenden, doet afbreuk aan de waardigheid van vrouwen en mannen en is daarom onaanvaardbaar en ontoelaatbaar.

De Raad van Bestuur van Orbis verwacht van elke leidinggevende een goed voorbeeldgedrag, het kweken en behouden van groepscohesie, het bespreken van ongewenst gedrag in het werkoverleg en het volledig naleven van het beleid. De Raad van Bestuur van Orbis verwacht van elke medewerker dat betrokkene grenzen stelt, risico's en incidenten tijdig signaleert bij het management, gebruik maakt van alle beschikbare hulp- en beschermingsmiddelen die voorhanden zijn en het beleid volledig naleeft.

Deze basisuitgangspunten zijn verder uitgewerkt in de bij dit beleid behorende 'Gedragscodes en meldingsprocedures ongewenst gedrag'.

## 2. Definities

In het beleid ongewenst gedrag wordt de volgende definitie gehanteerd.

### *Ongewenst gedrag*

Alle vormen van ongewenst gedrag: seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie en pesten in de arbeidssituatie. Deze vormen worden in bijlage 1 nader uitgewerkt.

Het slachtoffer is degene die beoordeelt of het gedrag aanvaardbaar is of niet. Dit betekent dat hetzelfde gedrag voor de ene persoon aanvaardbaar en voor de andere persoon niet aanvaardbaar is.

## 3. Wettelijke kaders

Wettelijke kaders voor psychosociale arbeidsbelasting en ongewenst gedrag zijn beschreven in het burgerlijk wetboek, de Arbowet en de cao. Een nadere toelichting is opgenomen in bijlage 2.

## 4. Preventief beleid

Het beleid ongewenst gedrag richt zich op de volgende preventieve activiteiten:

- **Het geven van voorlichting**
  - **Informatie over ongewenst gedrag in de Wegwijzer**, die elke nieuwe medewerker bij indiensttreding via de concernafdeling Human Resources ontvangt.
  - **Informatie over ongewenst gedrag** door of in opdracht van de leidinggevende gedurende de introductie op de werkplek.

- **Informatie en te gebruiken materialen voor leidinggevenden** over dit onderwerp via de concernafdeling Human Resources. De mogelijkheid voor leidinggevenden om een vertrouwenspersoon uit te nodigen in het werkoverleg van de afdeling.
- **Brochures en informatie op intranet voor medewerkers**, verzorgd door de concernafdeling Human Resources.
- **Een Vraagbaak voor medewerkers in zakformaat**, waarin snel basale informatie rondom onder meer vertrouwenspersoon, ziekmeldingen, trauma-opvang en dergelijke opgezocht kan worden en altijd bij de hand gehouden kan worden, waarbij teksten worden aangereikt door de concernafdeling Human Resources.
- **Artikelen in het personeelsblad** bij actuele aanleidingen op initiatief van de concernafdeling HR.
- **Ongewenst gedrag wordt 1x per jaar verplicht besproken in het werkoverleg** door de leidinggevende, waarbij het volgende in elk geval aan de orde komt: Voorlichting over de risico's en de daarop gerichte maatregelen en procedures van agressie en geweld (o.a. voorlichting over het agressie- en geweldsprotocol, de meldingsprocedures, de trainingsmogelijkheden, de technische, bouwkundige, personele en organisatorische maatregelen, de alarmeringssystemen en de opvangregeling). Er wordt geïnventariseerd welke problemen medewerkers ervaren en welke trainingsbehoefte zij op dit terrein hebben. Ook wordt nagegaan of alle voorvallen zijn gemeld en wordt besproken waar de grenzen liggen van wat acceptabel is. Verder wordt besproken in hoeverre er sprake is van stress als gevolg van werkdruk en worden afspraken voor de aanpak gemaakt. De notulen van dit overleg worden gemaïld naar [gezondheid@orbisconcern.nl](mailto:gezondheid@orbisconcern.nl). Bij de Gespecialiseerde Thuisbegeleiding en bij de Spoed Eisende Hulp vindt deze verplichte bespreking in het werkoverleg 2x per jaar plaats.
- **Ongewenst gedrag wordt besproken in jaargesprekken – functioneringsgesprekken.**
- **Leidinggevenden geven voorlichting** over dit onderwerp aan hun medewerkers vanuit een **voorbeeldfunctie** en maken het onderwerp bespreekbaar en toegankelijk.
- **Informatie over ongewenst gedrag horend bij ziektebeelden** is via leidinggevenden beschikbaar voor medewerkers
- **Een aparte brochure voor jongeren** in taal die deze doelgroep aanspreekt, met name gericht op vakantie- en uitzendwerkzaamheden wordt verzorgd door de concernafdeling Human Resources.
- **Jaarlijks** biedt de concernafdeling Human Resources **scholing** aan voor **alle medewerkers** m.b.t. ongewenst gedrag. De leidinggevende bepaalt in hoeverre deelname gewenst is. Hierin zijn begrepen cursussen omgaan met gedragsproblemen, cursussen cliënten met psychische problemen en cursussen weerbaar over straat.
- **Jaarlijkse bijzondere scholing en training voor specifieke doelgroepen** wordt gerealiseerd door de leidinggevende in samenwerking met de concernafdeling Human Resources.  
 Voor medewerkers, die bij hun taakuitvoering regelmatig geconfronteerd worden met agressie en geweld wordt jaarlijks een gerichte training aangeboden waarin in ieder geval aandacht wordt besteed aan de mogelijkheden en wordt geoefend in de vaardigheden om incidenten te voorkomen, om incidenten te beheersen en om de gevolgen van een incident te beperken. Een dergelijke training bestaat uit minimaal vier dagdelen voor de Spoed Eisende Hulp en verpleegafdeling Verloskunde en minimaal 2 dagen voor de Gespecialiseerde Thuisbegeleiding en de medewerkers die psychogeriatrische patiënten verzorgen.
- **Jaarlijkse scholing voor vertrouwenspersonen ongewenst gedrag**, verzorgd door de concernafdeling Human Resources.

- **Tweejaarlijkse scholing voor het Bedrijfsopvang Team (BOT)** m.b.t. opvang bij trauma als gevolg van ongewenst gedrag, georganiseerd door de concernafdeling Human Resources.
- **Jaarlijkse scholing voor leidinggevendenden** m.b.t. ongewenst gedrag, eveneens via de concernafdeling HR.
- **Aanpassingen van de werkomgeving en de inrichting van de werkplek**
  - er wordt gezorgd voor voldoende verlichting op parkeerplaatsen en in en om gebouwen van Orbis.
  - er wordt door Facilities voor gezorgd dat groenvoorzieningen bij parkeerplaatsen en in en om gebouwen van Orbis laag gesnoeid zijn en dat snoeiwerkzaamheden minimaal jaarlijks plaatsvinden.
  - er wordt gezorgd voor een goede toegangsbeveiliging en een veilige inrichting van de balies van de gebouwen van Orbis.
  - Eénmaal per twee jaar wordt de beveiliging van de gebouwen door Facilities getoetst op preventie van ongewenst gedrag.
  - Voorzover aanwezig in gebouwen van Orbis zijn veiligheidsmedewerkers en bedrijfshulpverleners in te schakelen.
  - Via de arbocheck in de thuiszorg wordt nagegaan of de situatie voldoende veilig is en of aanvullende afspraken met de cliënt noodzakelijk zijn.
- **Persoonlijke beschermingsmiddelen** worden door de leidinggevende (in samenwerking met de concernafdeling Human Resources en Facilities) ter beschikking gesteld aan medewerkers voor wie deze van belang zijn. Het gaat hierbij onder meer om:
  - mobiele telefoons
  - duidelijke herkenbaarheid en professionele afstand via dienstkleding
  - zaklampen
  - routeplanners
  - persoonlijke alarmeringsmiddelen
  - goede herkenbaarheid als zorgverlener via legitimatiebewijzen
- **Andere zelfbeschermingsmogelijkheden** zijn voorhanden:
  - In bijzondere omstandigheden is taxivervoer mogelijk bij cliëntbezoek in de thuissituatie. De beslissing ligt bij de leidinggevende.
  - In de avond/weekend/nachtzorg is het, wanneer de medewerker dit noodzakelijk acht, mogelijk de zorgverlening aan een cliënt in de thuissituatie samen met een collega te verrichten
  - Overleg wordt gepleegd en afspraken worden gemaakt over sociale veiligheid door de leidinggevende met politie/huismeesters flatgebouwen/gemeente/buurtoverleg en woningbouwverenigingen
  - Waar dit noodzakelijk en mogelijk is wordt parkeren op veilige plaatsen bevorderd door het aanvragen van parkeervergunningen.
  - Cliënten waarvan mogelijk agressief gedrag bekend is, worden uitsluitend behandeld op plaatsen waarin condities aanwezig zijn voor goede opvang. Alle medewerkers die met deze cliënten te maken kunnen krijgen worden vooraf geïnformeerd.
- **De situatie rondom ongewenst gedrag wordt regelmatig onderzocht** via:
  - Risico-Inventarisatie en –Evaluaties binnen alle bedrijfsonderdelen van Orbis
  - Bedrijfsongevallenmeldingen en eventuele inschakeling Bedrijfsongevallenteam (BOT)
  - Medewerkersraadplegingen

## 5. Beleid bij ongewenst gedrag

### Ondersteuning

Wanneer ongewenst gedrag zich voordoet, voorziet het beleid in de volgende ondersteuning:

- De beschikbaarheid van minimaal één vertrouwenspersoon voor elk bedrijfsonderdeel. De benoeming, de profielschets, taken, bevoegdheden, verplichtingen, rechtsbescherming, middelen en het registratieformulier meldingen van ongewenst gedrag zijn uitgewerkt in de bij dit beleid horende Regeling vertrouwenspersonen ongewenst gedrag.
- Trauma-opvang, zoals opgenomen in het ‘Opvangbeleid Traumatische Ervaringen’.
- De mogelijkheid een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag te laten behandelen door een deskundige externe klachtencommissie ongewenst gedrag. In de bij dit beleid horende Klachtenregeling Ongewenst Gedrag zijn de begripsbepalingen, instelling en samenstelling van de klachtencommissie, evenals taken, bevoegdheden, procedure van afhandeling van een klacht, sancties en algemene bepalingen opgenomen. Deze klachtencommissie zorgt samen met de vertrouwenspersonen tevens voor de nazorg.
- Gedragscodes en meldingsprocedures voor ongewenst gedrag door cliënten, door medewerkers/leidinggevenden en door anderen. Deze gedragscodes en meldingsprocedures zijn opgenomen zijn uitgewerkt in de bij dit beleid horende “Gedragscodes en meldingsprocedures Ongewenst Gedrag”.
- Aanvullende gedragscodes hoe om te gaan met ongewenst gedrag worden ontwikkeld. Gedurende de periode 2008 tot en met 2010 zal in elk bedrijfsonderdeel geïnventariseerd worden welke aanvullende gedragscodes op het gebied van ongewenst gedrag voor specifieke situaties binnen elk bedrijfsonderdeel noodzakelijk of gewenst zijn en zullen deze worden ontwikkeld door de concernafdeling Human Resources in overleg met de leidinggevenden. Hierin wordt een communicatieplan naar medewerkers en cliënten meegenomen.
- Registratie van bedrijfsongevallen op het gebied van ongewenst gedrag. Alle voorvallen op het gebied van ongewenst gedrag worden gemeld en geregistreerd conform het ‘Beleid (bijna) bedrijfsongevallen, prikaccidenten en ongewenst gedrag’. De leidinggevende vermeldt hierbij tevens welke maatregelen er zijn genomen of nog worden genomen en de te verwachten resultaten. Aanbevelingen voor maatregelen op Orbisniveau qua beleid en aanpak worden tevens vermeld. Meldingen van ongewenst gedrag bij de vertrouwenspersoon die niet bij de leidinggevende zijn gemeld worden door de vertrouwenspersoon anoniem gemeld conform het ‘Beleid (bijna)bedrijfsongevallen, prikaccidenten en ongewenst gedrag’.
- Alle maatregelen op basis van (bijna)bedrijfsongevallen, prikaccidenten en voorvallen van ongewenst gedrag worden door de desbetreffende leidinggevende besproken in het werkoverleg.

### Evaluatie

Het beleid wordt jaarlijks geëvalueerd aan de hand van een analyse van de voorvallen ongewenst gedrag door de concernafdeling Human Resources in het kernteam Zorg in Beweging, aangevuld met de volgende aanvullende functionarissen:

- De veiligheidskundige
- De interne vertrouwenspersonen van Orbis
- In geval van een klacht bij de Klachtencommissie, de voorzitter van de Klachtencommissie
- De manager SEH
- De Manager Gespecialiseerde Thuisbegeleiding.
- De voorzitter van de VGWM-commissie.

Tijdens deze evaluatiebijeenkomst wordt het beleid ongewenst gedrag geëvalueerd via de bedrijfsongevallen die betrekking hebben op ongewenst gedrag, de klachten ingediend bij de Klachtencommissie, de resultaten van de exit-interviews, RI&E en medewerkersraadplegingen, signalen van de arbodienst op dit gebied, de veiligheidssituatie m.b.t. de gebouwen van Orbis en de resultaten van de jaarlijkse en bij de Gespecialiseerde Thuisbegeleiding en Spoed Eisende Hulp halfjaarlijkse besprekingen in het werkoverleg.

Voor de afdeling Spoedeisende Eerste Hulp worden bij deze evaluatie de maatregelen ten aanzien van veiligheidszoningering en het gebruik van alarmeringshulpmiddelen op hun effectiviteit getoetst. Dit op basis van de resultaten van een jaarlijkse enquête onder de medewerkers van de SEH m.b.t. dit onderwerp.

Er wordt bekeken welke maatregelen en aanpassingen in beleid noodzakelijk zijn en worden afspraken gemaakt over de hieruit voortvloeiende acties en eventuele budgetaanpassingen. Een en ander wordt bekend gemaakt aan alle medewerkers via intranet.

## **6. Budget beleid ongewenst gedrag**

De budgethouders van de betrokken afdelingen zorgen voor het begroten van voldoende financiële middelen om het beleid ongewenst gedrag adequaat te kunnen uitvoeren.

## **Bijlage 1 Nadere uitwerking begrippen 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 lichamenlijk 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 lichamenlijk 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 enigerlei vorm 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'.

## Bijlage 2 Wettelijke kaders

### *Burgerlijk Wetboek*

Artikel 7:646: De werkgever mag geen onderscheid maken tussen mannen en vrouwen bij het aangaan van de arbeidsovereenkomst, het verstrekken van onderricht aan de werknemer, in de arbeidsvoorwaarden, bij de arbeidsomstandigheden bij de bevordering en bij de opzegging van de arbeidsovereenkomst. Het in dit artikel neergelegde verbod van direct onderscheid houdt mede in een verbod op intimidatie en een verbod op seksuele intimidatie. Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Onder intimidatie wordt verstaan: gedrag dat met het geslacht van een persoon verband houdt en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

### *Arbowet*

Artikel 3: De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

Psychosociale arbeidsbelasting: De factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen (artikel 1 lid 3e).

Stress: een toestand die als negatief ervaren lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft (artikel 1 lid 3f).

### *Cao*

Orbis kent 3 cao's:

- De cao Ziekenhuizen (Bijlage A Statuut Sociaal Beleid, Aandachtsgebied individuele werknemer)
- De cao voor de Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg (cao VVT) (artikelen 8.3.3. en 8.3.4)
- De cao Geestelijke Gezondheidszorg (Hoofdstuk 9 arbeid en gezondheid, A. Algemene maatregelen in het kader van arbeid en gezondheid lid 2 en 3).

In deze cao's staat dat de werkgever verplicht is maatregelen te nemen die de lichamelijke en geestelijke integriteit van de werknemer zoveel mogelijk beschermen, opdat seksuele of andere vormen van intimidatie kunnen worden voorkomen.

Verder is in de cao VVT vermeld dat indien een medewerker die wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie hij 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. Indien een werknemer een geval van seksuele intimidatie bij de werkgever heeft gemeld, stelt de werkgever of een daartoe ingestelde klachtencommissie een onderzoek is. In afwachting van dit onderzoek heeft de medewerker het recht de werkzaamheden te weigeren die haar/hem opnieuw in contact brengen met degene tegen wie het onderzoek loopt.