

# PROCEDURE OM GRENDOERSCHRIJDEND GEDRAG VAN MEDEWERKERS TEN AANZIEN VAN GEBRUIKERS TE VERMIJDEN EN ERMEE OM TE GAAN

*Laatst gewijzigd op 18 juni 2020*

*Goedgekeurd door het Bestuursorgaan op 19 november 2020*

## 3.4.1. Omschrijving

SAAMO Limburg heeft een procedure én centraal meldpunt opgezet voor grensoverschrijdend gedrag. Dit is een procedure voor de preventie van grensoverschrijdend gedrag van professionele medewerkers en stagiairs ten aanzien van gebruikers<sup>1</sup>, alsook voor de detectie van en het gepast reageren op dat grensoverschrijdend gedrag, inclusief registratiesysteem.

## 3.4.2. Toepassingsgebied

### Grensoverschrijdend gedrag

De vlag 'grensoverschrijdend gedrag van een professionele medewerker en stagiairs ten aanzien van gebruikers' dekt drie verschillende ladingen:

- **Geweld** is elke feitelijkheid waarbij een gebruiker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.
- **Pesterijen** verwijzen naar vernederend, vijandig of intimiderend gedrag, gericht op steeds dezelfde gebruiker, dat vaak voorkomt, langdurig plaatsvindt en waartegen de gebruiker, die hiervan het doelwit is, zich moeilijk kan verweren.
- **Ongewenst seksueel gedrag** omvat elke vorm van verbaal, niet-verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard waarvan degene die zich er schuldig aan maakt, weet of zou moeten weten dat het afbreuk doet aan de waardigheid van vrouwen en mannen.

### Grensoverschrijdend gedrag van een professionele medewerker of stagiair t.a.v. de gebruiker in het kader van onze werking

Het betreft hier grensoverschrijdend gedrag van een professionele medewerker of stagiair t.a.v. de gebruiker in de context en binnen het kader van onze werking.

De veroorzaker van grensoverschrijdend gedrag is een professionele medewerker of een stagiair. De procedure omvat bovengenoemde vormen van grensoverschrijdend gedrag van professionele medewerkers of stagiairs ten aanzien van gebruikers.

Grensoverschrijdend gedrag van gebruikers onder elkaar of van vrijwilligers valt onder de procedure 'Schade aan integriteit'. Wanneer grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van doelgroepleden gesteld wordt buiten de context van de werking, treden de wettelijke verplichtingen in werking.

---

<sup>1</sup> Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van medewerkers is gevat in het arbeidsreglement.

## Verantwoordelijke

De verantwoordelijke is afhankelijk van wie de veroorzaker is van het grensoverschrijdend gedrag:

- Wanneer de veroorzaker een stagiair is, treedt de professionele medewerker, die verantwoordelijkheid draagt voor de activiteit waar het grensoverschrijdend gedrag heeft plaatsgevonden en/of de direct leidinggevende op als verantwoordelijke;
- Wanneer de veroorzaker een professionele medewerker is, treedt de directeur op als verantwoordelijke. Hij kan in dit kader evenwel taken delegeren aan andere medewerkers.

### 3.4.3. Procedure

#### Preventie en detectie van grensoverschrijdend gedrag

Preventie en detectie van grensoverschrijdend gedrag valt uiteen in verschillende stappen.

- Kennis visie en procedure grensoverschrijdend gedrag
- Proactieve acties ter preventie van grensoverschrijdend gedrag
- Risicoanalyse grensoverschrijdend gedrag
- Opvolging hiaten in preventie grensoverschrijdend gedrag

#### Stap 1: kennis visie en procedure grensoverschrijdend gedrag

Belangrijk is dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van de visie en procedure grensoverschrijdend gedrag.

- Professionele medewerkers en stagiairs weten wat grensoverschrijdend gedrag is en kennen de visie van de organisatie hierop en zijn op de hoogte van de procedure grensoverschrijdend gedrag. Ze zijn alert voor signalen met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag.
  - De visie en procedure worden opgenomen bij het introductiebeleid bij indiensttreding van professionele medewerkers;
  - De visie en procedure worden opgenomen in personeelsgidsen, indien van toepassing;
  - De rol van de stagiairs is opgenomen in de afsprakennota ten aanzien van stagiairs.
- Gebruikers weten wat grensoverschrijdend gedrag is, kennen de visie van de organisatie hierop en zijn op de hoogte van de procedure grensoverschrijdend gedrag.
- De procedure grensoverschrijdend gedrag is gekoppeld aan de klachtenprocedure: meldingen zijn eenvormig. Gebruikers zijn hiervan op de hoogte gesteld (zie klachtenprocedure).

#### Stap 2: proactieve acties ter preventie van grensoverschrijdend gedrag

Ter preventie van grensoverschrijdend gedrag kunnen er een aantal proactieve acties ondernomen worden.

- Een goede gedragscode is de eerste stap om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen. Daarin staan duidelijke gedragsregels beschreven voor een correcte omgang van professionele medewerkers (en stagiairs) met gebruikers. Elke professionele medewerker en stagiair van SAAMO Limburg kent het bestaan van deze gedragscode en kan er naar handelen. De gedragscode is in bijlage toegevoegd in dit kwaliteitshandboek.
- Daarnaast is het van belang om een goed gesprek te voeren met professionele medewerkers en stagiairs, alvorens ze van start gaan. In de kennismakings-, intake- of selectiegesprekken wordt gepolst naar de achterliggende normen en waarden, respectvolle omgang t.a.v. gebruikers, daadkracht in corrigerend optreden, ...
- In sommige projecten zijn er ook andere proactieve acties, zoals een huishoudelijk reglement waar de onderlinge omgang onderwerp van is.

#### Stap 3: risicoanalyse grensoverschrijdend gedrag

Een risicoanalyse biedt een vertrekpunt voor de organisatie om een preventiebeleid grensoverschrijdend gedrag op te zetten. Op een eenvoudige manier stelt de analyse de beginsituatie vast, als een nulmeting als het ware.

Eén keer per meerjarenplan, gekoppeld aan de zelfevaluatie, wordt deze risicoanalyse uitgevoerd. Deze analyse gebeurt als volgt:

- Er wordt een zelfscan uitgevoerd op elke projectlocatie. De basis van de risicoanalyse is een vooraf opgestelde vragenlijst, die als gids dient om de belangrijkste onderwerpen die een rol spelen in het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag van naderbij te bekijken. De zelfscan wordt uitgevoerd door de teamcoördinator van het project;
- De bevraging van de gebruikers in het kader van de zelfevaluatie levert ook materiaal op over de sfeer en cultuur van de projecten, die van invloed zijn op eventueel grensoverschrijdend gedrag;
- Deze zelfscan wordt aangevuld met een doorlichting van meldingen en voorvallen m.b.t. grensoverschrijdend gedrag van de voorbije periode. Deze doorlichting gebeurt door de kwaliteitscoördinator.

#### Stap 4: opvolging hiaten in preventie grensoverschrijdend gedrag

De risicoanalyse legt hiaten bloot in het preventiebeleid rond grensoverschrijdend gedrag. De kwaliteitscoördinator brengt de resultaten van de zelfscans, bevraging van gebruikers en de doorlichting samen tot een analyse op het niveau van de organisatie. De kwaliteitsgroep binnen SAAMO Limburg gaat hiermee dan aan de slag om prioriteiten te bepalen en een stappenplan ter verbetering op te stellen.

### Gepast reageren

De verantwoordelijke reageert gepast op grensoverschrijdend gedrag, zoals voorgeschreven in de procedure.

Er zijn drie scenario's mogelijk waarin een reactie op zijn plaats is:

- Gepast reageren bij grensoverschrijdend gedrag in een crisismoment;
- Gepast reageren bij chronisch grensoverschrijdend gedrag;
- Gepast reageren bij vermoeden van grensoverschrijdend gedrag.

Er is een eenvormige procedure voor de drie scenario's.

In de procedure staan verschillende grote elementen centraal:

- Zorg voor het slachtoffer
- Maatregelen ten aanzien van de plegger
- Administratieve verplichtingen
- Nazorg

#### Zorg voor het slachtoffer

##### Specifiek voor crisismoment

- De verantwoordelijke grijpt onmiddellijk in door de plegger te verwijderen uit de groep en/of andere maatregelen te treffen en voorziet in onmiddellijke bijstand van het slachtoffer.
- Indien de professionele medewerker grensoverschrijdend gedrag vertoont, proberen vrijwilligers en/of stagiairs de situatie tijdelijk te ontmijnen en halen zo snel mogelijk de direct leidinggevende van de professionele medewerker erbij die dit verder opvolgt.

##### Specifiek voor vermoeden

- Na vaststelling of kennisname van het vermoeden volgt er een afzonderlijk gesprek door de verantwoordelijke met het slachtoffer en plegger om duidelijkheid te scheppen over de gegrondheid van het vermoeden.
- De verantwoordelijke maakt mogelijk grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar. Het kan zijn dat het slachtoffer daarover niet durft te communiceren en met zijn gevoel alleen staat. Voor zo iemand is het een hele opluchting dat iemand dat gesprek met hem durft aan te gaan en het bespreekbaar maakt.
- De verantwoordelijke is voorzichtig in de benadering, want het is nog niet zeker of er effectief sprake is van grensoverschrijdend gedrag. Hij toetst af of het slachtoffer dit ook zo ziet en bespreekt wat er in dat geval zou kunnen ondernomen worden. De verantwoordelijke bespreekt ook de consequenties wanneer er niet opgetreden wordt tegen grensoverschrijdend gedrag.

## Te zetten stappen

Na de vaststelling of melding volgt er een gesprek met het slachtoffer door de verantwoordelijke.

- De verantwoordelijke zorgt ervoor dat het slachtoffer opgevangen wordt en zijn ervaringen/gevoelens kan delen.  
De verantwoordelijke evalueert de impact die dit voorval op het slachtoffer heeft en bespreekt samen met hem of het slachtoffer verdere bijstand nodig heeft. Afhankelijk van de ernst van de situatie kan het noodzakelijk zijn dat het slachtoffer ook na de activiteit opgevangen wordt, in het instituut of bij hem thuis.
- De verantwoordelijke licht de procedure toe aan het slachtoffer.
- Eventuele inschakeling van een (onafhankelijk) luisterend oor<sup>2</sup>.  
Deze helpt het slachtoffer om te gaan met het ongewenste gedrag. Naast een luisterend oor biedt hij ondersteuning bij het bespreekbaar maken van het probleem van grensoverschrijdend gedrag. Alles wat besproken wordt, is vertrouwelijk.
- De verantwoordelijke legt aan het slachtoffer uit wat er met de pleger is afgesproken.
  - Zij bekijken samen hoe het slachtoffer de verdere contacten met de pleger ziet. De verantwoordelijke zorgt ervoor dat hij zicht krijgt op de wensen van het slachtoffer en bespreekt die vervolgens met de pleger.
  - Wanneer de feiten van die aard waren dat de pleger uitgesloten werd, kan de verantwoordelijke samen overwegen of een confrontatie tussen slachtoffer en pleger toch zinvol is.
- Nazorg is gegarandeerd.  
De verantwoordelijke ziet erop toe dat de maatregelen nageleefd worden door de pleger.

## Maatregelen ten aanzien van de pleger

### Specifiek voor crisismoment

De verantwoordelijke grijpt onmiddellijk in door de pleger te verwijderen uit de groep en/of andere maatregelen te treffen.

### Specifiek bij vermoeden

- De verantwoordelijke legt de pleger uit dat zijn gedrag mogelijk grensoverschrijdend is. Hij vraagt de veroorzaker hoe hij dit ziet en hoe hij daarmee denkt om te gaan. De verantwoordelijke verwijst ook naar de waarden van het SAAMO Limburg. Dit alles hoeft niet in dreigende taal te zijn, maar eerder als context bij de manier hoe SAAMO Limburg omgaat met grensoverschrijdend gedrag.
- De verantwoordelijke let ervoor op de pleger vooraf niet te beschuldigen. Zeker wanneer er door de pleger vooraf geen feiten zijn begaan die het vermoeden kunnen versterken.

## Te zetten stappen

- De verantwoordelijke gaat in gesprek met de pleger:  
De verantwoordelijke legt de pleger uit dat zijn gedrag mogelijk grensoverschrijdend is. Hij vraagt de veroorzaker hoe hij dit ziet en hoe hij daarmee denkt om te gaan. De verantwoordelijke verwijst ook naar de waarden van het SAAMO Limburg. Dit alles hoeft niet in dreigende taal te zijn, maar eerder als context bij de manier hoe SAAMO Limburg omgaat met grensoverschrijdend gedrag.
- De verantwoordelijke grijpt in door gepaste maatregelen te treffen ten aanzien van de pleger.
- Tal van maatregelen zijn denkbaar bij effectief grensoverschrijdend gedrag: non-actief zetten van medewerker of stagiair, contactname onderwijsinstelling, verplaatsing medewerker, doorverwijzing hulpverlening, juridische procedure, ...

---

<sup>2</sup> Het kan voor een slachtoffer lastig zijn open over de problemen te praten. Een luisterend oor verlaagt de drempel voor het aankaarten van problemen. Deze persoon is onafhankelijk en kijkt daardoor met een open blik naar de situatie. Deze persoon kan iemand zijn binnen de organisatie, die hiertoe is opgeleid, kan iemand zijn van slachtofferhulp, of kan een andere persoon zijn, die over de nodige vaardigheden beschikt. De inschakeling van de externe vertrouwenspersoon gebeurt wanneer het slachtoffer dit wenst of wanneer de interne procedure niet mogelijk is door de positie van de pleger.

- In functie van de ernst van het probleem en van de situatie van de pleger kan de verantwoordelijke overwegen om politie of gerecht in te schakelen.
- De verantwoordelijke zorgt voor een goede interne communicatie naar alle betrokkenen, zoals vrijwilligers, stagiairs, direct-leidinggevende, organisatie, over de maatregelen.
- De verantwoordelijke ziet erop toe dat de maatregelen nageleefd worden door de pleger.

### Administratieve verplichtingen

Het incident wordt door de verantwoordelijke geregistreerd op het registratieformulier (zie verder).

- Onmiddellijk na de melding en op basis van een gesprek met het slachtoffer gebeurt de registratie van het grensoverschrijdend gedrag op het registratieformulier. De betrokken verantwoordelijke vult dit formulier in. (Zie document in bijlage.)
- Het registratieformulier omvat een verklaring met de beschrijving van de feiten van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruiker, samen met de data van de feiten. Ook de te nemen maatregelen worden opgenomen. Opgelet: de registratie is geanonimiseerd.
- Het register van feiten van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruiker wordt bijgehouden door directeur.
- De verantwoordelijke verwittigt zijn direct leidinggevende bij grensoverschrijdend gedrag van een stagiair.
- Het incident wordt besproken met de direct leidinggevende met het oog op de evaluatie en eventuele bijsturing van de genomen maatregelen.
- Bij elke bespreking bekijken de betrokkenen of algemene preventieve maatregelen vanuit SAAMO Limburg aangewezen zijn. De direct leidinggevende neemt dit verder op.
- Wanneer de pleger een professionele medewerker is:
  - wordt het incident gemeld aan het bestuur van de organisatie door de directie ;
  - wordt het incident onmiddellijk op een geanonimiseerde wijze gemeld aan het centraal sectoraal meldpunt.
- Bij elke bespreking bekijken de betrokkenen of algemene preventieve maatregelen vanuit SAAMO Limburg aangewezen zijn. De directeur neemt dit verder op.

### Nazorg

Een goede nazorg is het sluitstuk van de procedure grensoverschrijdend gedrag. Het belang van het slachtoffer staat hierin centraal.

Daarnaast is het van belang om op regelmatige tijdstippen de procedure te evalueren en eventueel bij te sturen.

### Centraal meldpunt

Instituten zijn verplicht om grensoverschrijdend gedrag van professionele medewerkers ten aanzien van hun gebruikers onmiddellijk te melden aan het centraal sectoraal meldpunt bij de voorzitter van de sector Samenlevingsopbouw. Dit meldpunt brengt de afdeling Welzijn en Samenleving op de hoogte. De melding ten aanzien van de afdeling Welzijn en Samenleving gebeurt per e-mail, en dit onmiddellijk nadat het sectoraal meldpunt op de hoogte is van de feiten.

### 3.4.4. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Elke voor de organisatie van doelgroepactiviteiten verantwoordelijke medewerker van SAAMO Limburg (uitgezonderd secretariaatsmedewerkers en logistieke medewerkers) kent het bestaan van deze procedure en past ze toe. SAAMO Limburg heeft de verantwoordelijkheid om de medewerkers te versterken in hun vaardigheden m.b.t. het omgaan met grensoverschrijdend gedrag.

De directeur van SAAMO Limburg zorgt er voor (eventueel via delegatie) dat de procedure binnen de werking gekend is en nageleefd wordt, duidt (intern of extern) een beschikbare vertrouwenspersoon aan en let op een correcte en tijdige melding aan het bestuur én het centraal sectoraal meldpunt.

Het centraal sectoraal meldpunt zorgt voor een tijdige melding aan de afdeling Welzijn en Samenleving

### **3.4.5. Aanverwante documenten en procedures**

- Gedragscode
- Risicoanalyse GOG en integriteitsschade
- Resultaten zelfevaluatie
- Werkwijze bij gevaar voor schade aan de integriteit van gebruikers en derden
- Klachtenprocedure
- Huishoudelijk reglement, indien van toepassing

### **3.4.6. Registratie**

- Registratieformulier
- Meldingen aan het sectoraal meldpunt
- Klachtenregistratieformulier
- Zelfscan grensoverschrijdend gedrag

### **3.4.7. Evaluatie en bijsturing**

De procedure grensoverschrijdend gedrag kan slechts gewijzigd worden na samenspraak en overleg met verschillende geledingen van de organisatie en met de sector. De bijsturingen zijn geldig na goedkeuring door het Bestuursorgaan van SAAMO Limburg.

-----