

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Sociaal huis Lier OCMW- stad Lier | 3. Kwaliteitssystemen 3.2. Operationele elementen | Versie: 02 Datum : 01/112022 |
| Opsteller: | 3.2.6.2. Procedure met betrekking tot het omgaan met een melding van ((seksueel)) grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers medewerkers, ouderenvoorzieningen en thuiszorgdiensten | Van toepassing: 01/01/2015 |
| Documentverantwoordelijke | Toepassingsgebied | Goedgekeurd door Periodieke revisie Eerstvolgende revisie |

1. Doel

Hier wordt verwezen naar volgend onderdeel in dit kwaliteitshandboek: 3.1.7. Referentiekader ((seksueel)) grensoverschrijdend gedrag in wzc.

2. Wettelijke normen en SMK's

Voor een overzicht betreffende de wettelijke normen en sectorspecifieke kwaliteitseisen (SMK's) m.b.t. dit onderwerp, ga naar volgende onderdeel in dit kwaliteitshandboek 2.3.30 Normen en SMK's – (seksueel) grensoverschrijdende gedrag.

3. Toepassingsgebied

Elke melding of elk vermoeden van ((seksueel)) grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een bewoner door een personeelslid of een andere medewerker of een medewerker tegenover een medewerker

4. Definities

- ((seksueel)) grensoverschrijdend gedrag verwijst naar de hulpverleningscontext en is elke vorm van ((seksueel) georiënteerd) gedrag, verbaal of niet-verbaal, bewust of onbewust, dat door de zorgvrager of medewerker ervaren wordt als negatief, ongewenst of gedwongen.
- (seksueel) misbruik is een misdrijf waarvan wordt gesproken als er (moreel) geweld of bedreiging wordt gebruikt, wanneer er geen toestemming is of wanneer geen toestemming kan gegeven worden.

5. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Elk personeelslid heeft de plicht om zowel bij de vaststelling van grensoverschrijdend ((seksueel)) gedrag als bij een vermoeden ervan dit te melden.

Gelet op de concrete omstandigheden (aard van het gedrag en/of de reactie van bewoner of gebruiker) kan naast een melding onmiddellijke actie of zorg nodig zijn. Dit is in het bijzonder het geval wanneer er van (seksueel) misbruik sprake is.

6. Werkwijze

A) Voor woonzorgcentra, centra voor kortverblijf, dagverzorgingscentra

6. A.1. Detectie en melding

Bewoners, gebruikers, medewerkers, familieleden of anderen kunnen signalen opvangen van grensoverschrijdend ((seksueel)) gedrag door een personeelslid of getuige zijn van dergelijk gedrag.

Zij kunnen hiervan melding maken via de bestaande klachtenprocedure in de voorziening d.w.z. door een mondelinge of schriftelijke mededeling aan een personeelslid van de voorziening.

Wanneer een personeelslid een klacht omtrent mogelijk grensoverschrijdend (seksueel) gedrag ontvangt, wordt de gewone klachtenprocedure gevolgd. De klacht wordt met behulp van het elektronisch klachtenregistratiesysteem naar de directie gestuurd (via anderen).

Zoals bij alle klachten kan men ook rechtstreeks de centrale klachtenbehandelaar contacteren.

6.A.2 Onderzoek

6.A.2.1. Melding via klachtensysteem van voorziening

Wanneer een melding bij de directie van de voorziening toekomt, wordt nagegaan of er enige ernstige indicatie van grensoverschrijdend (seksueel) gedrag is.

- Indien dit niet het geval is, wordt de klacht via de gewone klachtenprocedure onderzocht en afgehandeld.
- Wanneer er wel indicaties zijn of bij twijfel, bezorgt de directie de klacht steeds aan de centrale klachtenbehandelaar.
 - Voor de behandeling ten gronde van elke klacht over grensoverschrijdend (seksueel) gedrag is de centrale klachtenbehandelaar bevoegd.
 - De klachtenbehandelaar neemt dergelijke melding ernstig, registreert ze op geanonimiseerde wijze in het klachtenregistratiesysteem en onderzoekt de melding met prioriteit.
 - De melder wordt op de hoogte gehouden van de bevindingen van het onderzoek en van eventuele acties.
 - De klachtenbehandelaar brengt de secretaris van het Sociaal Huis op de hoogte.
 - De klachtenbehandelaar kan elk personeelslid wiens inzicht hij voor het onderzoek nuttig acht, bevragen. Het personeelslid stelt zich hierbij behulpzaam en discreet op.

6.A.2.2. Melding rechtstreeks bij centrale klachtenbehandelaar.

De centrale klachtenbehandelaar voert steeds het onderzoek.

- Wanneer er geen sprake kan zijn van grensoverschrijdend (seksueel) gedrag, zal de centrale klachtenbehandelaar de klacht via de gewone klachtenprocedure onderzoeken en afhandelen. De ontvangst van de klacht wordt niet aan de secretaris van het Sociaal Huis meegedeeld.

- Wanneer er wel indicaties van mogelijk grensoverschrijdend (seksueel) gedrag zijn, wordt de specifieke procedure rond grensoverschrijdend (seksueel) gedrag gevolgd.
 - De klachtenbehandelaar neemt dergelijke melding ernstig, registreert ze op geanonimiseerde wijze in het klachtenregistratiesysteem en onderzoekt de melding met prioriteit.
 - De klachtenbehandelaar brengt de directie van de voorziening en de secretaris van het Sociaal Huis op de hoogte.
 - De klachtenbehandelaar kan elk personeelslid wiens inzicht hij voor het onderzoek nuttig acht, bevragen. Het personeelslid stelt zich hierbij behulpzaam en discreet op.

6.A.2.3. *(seksueel) misbruik*

Bij (seksueel) misbruik (betrapping op heterdaad, bewijzen of voldoende aanwijzingen van het misbruik), verwittigt de centrale klachtenbehandelaar onmiddellijk de politie.

De directie van de voorziening, evenals de secretaris en voorzitter van het Sociaal Huis worden op de hoogte gebracht.

6.A.3. Conclusie en gepaste aanpak.

6.A.3.1. *Ongegronde klacht*

Indien na onderzoek blijkt dat het niet om grensoverschrijdend (seksueel) gedrag gaat, maar om een subjectieve gewaarwording van de bewoner of gebruiker, volgt een gesprek met alle betrokkenen – apart en/of samen – en wordt de verder zorg bekeken. Het gevoel zich niet veilig en geborgen te voelen, leeft bij de bewoner of gebruiker en moet indien mogelijk worden weggenomen.

De directie heeft de plicht om deze ongegronde klacht m.b.t. grensoverschrijdende (seksueel) gedrag aan het agentschap Zorg en Gezondheid te bezorgen. Het door het agentschap ter beschikking gesteld formulier [https://www.zorg-en-gezondheid.be/\(seksueel\)grensoverschrijdendgedrag/](https://www.zorg-en-gezondheid.be/(seksueel)grensoverschrijdendgedrag/)) moet worden gemaild naar info@zorg-en-gezondheid.be.

6.A.3.2. *Gegronde klacht m.b.t. (seksueel) grensoverschrijdend gedrag.*

Indien de melding van grensoverschrijdend (seksueel) gedrag gegrond is, brengt de centrale klachtenbehandelaar de directie van de voorziening en de secretaris van het Sociaal Huis van deze bevinding op de hoogte.

- Het Sociaal Huis kan overgaan tot maatregelen ten aanzien van het personeelslid dat het grensoverschrijdend (seksueel) gedrag heeft gesteld; zoals een functioneringsgesprek, mutatie, schorsing of ontslag.
- Voor het slachtoffer worden begeleiding en aangepaste zorg voorzien. De melder wordt op de hoogte gebracht van het gevoerde onderzoek en van de genomen maatregelen ten aanzien van dader. Hij wordt eveneens geïnformeerd over de aangepaste zorg voor het slachtoffer.

De directie heeft de plicht om deze gegronde klacht m.b.t. grensoverschrijdend (seksueel) gedrag aan het agentschap Zorg en Gezondheid te bezorgen. Het door het agentschap ter beschikking gesteld formulier [\(https://www.zorg-en-gezondheid.be/\(seksueel\)grensoverschrijdendgedrag/\)](https://www.zorg-en-gezondheid.be/(seksueel)grensoverschrijdendgedrag/) moet worden gemaild naar info@zorg-en-gezondheid.be.

6.A.3.3. *Gegronde klacht m.b.t. (seksueel) misbruik*

Het parket voert het strafrechtelijk onderzoek.

Sociaal Huis Lier neemt bijkomende maatregelen:

- Sociaal Huis Lier voert een tuchtrechtelijk onderzoek. Wanneer voldoende elementen aanwezig zijn, kan het Sociaal Huis Lier overgaan tot het nemen van tuchtrechtelijk sancties zoals ontslag.
- Voor het slachtoffer worden begeleiding en aangepaste zorg voorzien.
- Er wordt een besprek met de familie aangegaan waarin de aanpak van de melding en de zorg worden besproken.
- Het team waarvan het personeelslid deel uitmaakte, houdt een debriefing.

De directie heeft de plicht om deze gegronde klacht m..b..t. grensoverschrijdend (seksueel) gedrag aan het agentschap Zorg en Gezondheid te bezorgen. Het door het agentschap ter beschikking gesteld formulier ([https://www.zorg-en-gezondheid.be/\(seksueel\)grensoverschrijdendgedrag/](https://www.zorg-en-gezondheid.be/(seksueel)grensoverschrijdendgedrag/)) moet worden gemaïld naar info@zorg-en-gezondheid.be.

7. Formulieren

- Meldingsformulier Vlaams agentschap ([https://www.zorg-en-gezondheid.be/\(seksueel\)grensoverschrijdendgedrag/](https://www.zorg-en-gezondheid.be/(seksueel)grensoverschrijdendgedrag/))
-