

Calamiteiten en incidenten

Culti Care

01 januari 2023

In dit document worden de verschillende reglementen en afspraken beschreven die veiligheid van medewerkers en cliënten moeten waarborgen.

Vertrekpunt voor het beleid ten aanzien van veiligheid binnen Culti Care is het Protocol calamiteitentoezicht Wet maatschappelijke ondersteuning van de GGD Regio Utrecht, waaraan Culti care zich conformeert. Daarnaast zijn enkele van de reglementen en protocollen opgenomen die van toepassing zijn, zoals meldcodes en huisregels.

Registratie van incidenten en calamiteiten is integraal onderdeel van het elektronisch cliëntendossier ZILLIZ en sluit aan bij de HKZ- vereisten. Deze registratie wordt eenmaal per jaar gerapporteerd in het kader van het kwaliteitsbeleid, samen met de klachtenrapportage en daar geëvalueerd en besproken op noodzakelijke maatregelen te nemen door de bestuurder om risico's en veiligheid beter te waarborgen.

Inhoud van dit document bestaat uit:

- 1 Meldcode Huiselijk geweld of kindermishandeling
- 2 Gedragscode 'omgang met minderjarigen en andere kwetsbare personen' voor vrijwilligers en medewerkers
- 3 Aandacht voor veiligheid bij werving vrijwilligers/ stagiaires en medewerkers
- 4 Protocol Grensoverschrijdend gedrag
- 5 Veiligheid gebouw

1.

Meldcode Huiselijk geweld of kindermishandeling

20210901

De bestuurder van Culti Care, overwegende

- dat Culti Care verantwoordelijk is voor een goede kwaliteit van de dienstverlening aan zijn cliënten en dat deze verantwoordelijkheid zeker ook aan de orde is in geval van dienstverlening aan cliënten die (vermoedelijk) te maken hebben met huiselijk geweld of kindermishandeling;
- dat van de medewerkers die werkzaam zijn bij Culti Care op basis van deze verantwoordelijkheid wordt verwacht dat zij in alle contacten met cliënten attent zijn op signalen die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling en dat zij effectief reageren op deze signalen;
- dat Culti Care een meldcode wenst vast te stellen zodat de medewerkers die binnen Culti Care werkzaam zijn weten welke stappen van hen worden verwacht bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- dat Culti Care in deze code ook vastlegt op welke wijze zij de medewerkers bij deze stappen ondersteunt;
- dat onder huiselijk geweld wordt verstaan: lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld, of bedreiging daarmee door iemand uit de huiselijke kring, waarbij onder geweld wordt verstaan: de fysieke, seksuele of psychische aantasting van de persoonlijke integriteit van het slachtoffer, daaronder ook begrepen ouderenmishandeling, vrouwelijke genitale verminking, huwelijksdwang en eer gerelateerd geweld. Tot de huiselijke kring van het slachtoffer behoren: (ex-) partners gezinsleden, familieleden en huisvrienden;
- dat onder kindermishandeling wordt verstaan: iedere vorm van een voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of van onvrijheid staat, actief of passief opdringen, waardoor ernstige schade wordt berokkend, of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel, daaronder ook begrepen eer gerelateerd geweld, huwelijksdwang, vrouwelijke genitale verminking en het als minderjarige getuige zijn van huiselijk geweld tussen ouders en/of andere huisgenoten;
- dat onder medewerker in deze code wordt verstaan: de medewerker die voor Culti Care werkzaam is en die in dit verband aan cliënten van de organisatie zorg, begeleiding, onderwijs/training, of een andere wijze van ondersteuning biedt;
- dat onder cliënt in deze code wordt verstaan: iedere persoon aan wie de medewerker zijn (professionele) diensten verleent.

In aanmerking nemende de Wet bescherming persoonsgegevens; de Wet op de jeugdzorg, alsmede de Jeugdwet; de Wet maatschappelijke ondersteuning en overige wetten die in verband met de omgang met persoonsgegevens op de betreffende organisatie van toepassing zijn]; het privacyreglement van Culti Care.

Stelt de volgende Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast.

1. STAPPENPLAN BIJ SIGNALLEN VAN HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING

Meldcode in relatie tot het beroepsgeheim en de meldrechten kindermishandeling en huiselijk geweld

De twee wettelijke meldrechten voor huiselijk geweld en voor kindermishandeling bieden alle medewerkers met een beroepsgeheim of een andere zwijgplicht, het recht om een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld te melden, ook als zij daarvoor geen toestemming hebben van hun cliënt. Zie voor de wetteksten artikel 53 lid 3 Wet op de jeugdzorg en artikel 21d lid 3 Wet maatschappelijke ondersteuning. Deze beide wettelijke meldrechten maken een inbreuk mogelijk op het beroepsgeheim van bijvoorbeeld artsen, psychiaters, verpleegkundigen, maatschappelijk werkers, psychologen, pedagogen, verloskundigen en werkers in de jeugdzorg of in de reclassering. De stappen van de meldcode beschrijven hoe een medewerker met een geheimhoudingsplicht op een zorgvuldige wijze om gaat met deze meldrechten.

2. VERDELING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR HET ZETTEN VAN DE STAPPEN EN HET BESLISSEN OVER HET AL DAN NIET DOEN VAN EEN MELDING

Het zetten van de stappen van de meldcode is een verantwoordelijkheid van de organisatie als geheel. Van alle medewerkers, inclusief vrijwilligers/ervaringsdeskundigen/stagiaires, die worden ingezet in directe cliëntcontacten, wordt verwacht dat zij stap 1 en 2 zetten/kunnen zetten van het hieronder beschreven stappenplan. Stap 3 tot en met 4 wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de direct leidinggevende. Stap 5 kan allen gezet worden na overleg met en door de bestuurder van de organisatie. De bestuurder treedt op als aandacht functionaris huiselijk geweld of kindermishandeling, op wie een beroep kan worden gedaan voor advies en ondersteuning bij het zetten van de stappen van de meldcode.

3. VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN CULTI CARE

Gelet op de Wet verplichte meldcode draagt het bevoegd gezag van Culti Care er zorg voor dat:

- er binnen de organisatie een meldcode beschikbaar is die voldoet aan de eisen van de wet;
- er binnen de organisatie bekendheid wordt gegeven aan het doel en de inhoud van de meldcode;
- regelmatig een aanbod wordt gedaan van trainingen en andere vormen van deskundigheidsbevordering zodat medewerkers voldoende kennis en vaardigheden ontwikkelen en ook op peil houden voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling en voor het zetten van de stappen van de code;
- de meldcode wordt opgenomen in het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers;
- er voldoende deskundigen beschikbaar zijn die de medewerkers kunnen ondersteunen bij het signaleren en het zetten van de stappen van de code;
- de meldcode aansluit op de werkprocessen binnen de organisatie;
- de werking van de meldcode regelmatig wordt geëvalueerd en dat zo nodig acties in gang worden gezet om de kennis en het gebruik van de meldcode te bevorderen.

2.

Gedragscode 'omgang met minderjarigen en andere kwetsbare personen' voor vrijwilligers en medewerkers

Culti Care

20210903

Veel grenzen in het contact tussen vrijwilligers en medewerkers en minderjarige en andere kwetsbare leden/deelnemers aan de activiteiten van Culti Care zijn niet eenduidig. Het ene kind wil even op schoot zitten als het troost zoekt, het andere kind heeft behoefte aan een aai over de bol en weer een ander kind vindt het niet prettig om aangeraakt te worden. Hierover kunnen nooit exacte grenzen worden afgesproken die voor alle kinderen en andere kwetsbare personen en in alle situaties gelden. Dat is maar goed ook, want voor veel kinderen en andere kwetsbare personen is nabijheid en lichamelijk contact een voorwaarde om te groeien. Maar er is wel één heel duidelijke grens en dat is de grens dat seksuele handelingen en contacten tussen (jong)volwassen vrijwilligers en medewerkers en minderjarigen en andere kwetsbare personen, die bij ons komen, absoluut ontoelaatbaar zijn!

Daarom hebben wij als Culti Care voor al onze vrijwilligers en medewerkers een gedragscode opgesteld. De gedragscode bestaat uit twee delen: regels die bijdragen aan een open, transparante en veilige omgeving voor kinderen en andere kwetsbare personen én vrijwilligers en de omschrijving van seksueel grensoverschrijdend gedrag die het uitgangspunt is van het tucht- en sanctiebeleid dat door de organisatie wordt gevoerd. Wanneer je bij ons komt werken, als vrijwilliger, stagiair(e) of als betaalde kracht, vragen wij je deze gedragscode te ondertekenen. Hiermee verklaar je dat je de gedragscode kent en volgens de gedragscode zult handelen.

De gedragscode is opgesteld conform het model van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV), het platform voor vrijwillige inzet.

I. De gedragsregels voor vrijwilligers en medewerkers:

1. De vrijwilliger of medewerker moet zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de minderjarige zich veilig en gerespecteerd voelt.
2. De vrijwilliger of medewerker onthoudt zich ervan de cliënt te bejegenen op een wijze die de minderjarige in zijn waardigheid aantast.
3. De vrijwilliger of medewerker dringt niet verder door in het privéleven van de minderjarige dan functioneel noodzakelijk is.
4. De vrijwilliger of medewerker onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik ten opzichte van de minderjarige. Alle seksuele handelingen, handelingen, contacten en –relaties tussen vrijwilliger of medewerker en minderjarige tot 16 jaar zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel grensoverschrijdend gedrag.
5. De vrijwilliger of medewerker mag de minderjarige niet op zodanige wijze aanraken, dat deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren zal worden.
6. De vrijwilliger of medewerker zal tijdens trainingdagen, kampen, reizen, uitjes en dergelijke zeer terughoudend en met respect omgaan met minderjarigen en andere kwetsbare personen en de ruimtes waarin zij zich bevinden, zoals de kleedkamer of hotelkamer.

7. De vrijwilliger of medewerker heeft de plicht de minderjarige naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel grensoverschrijdend gedrag en zal er actief op toezien dat de gedragscode door iedereen die bij de minderjarige is betrokken, wordt nageleefd.
8. Indien de vrijwilliger of medewerker gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag, is hij verplicht hiervan melding te maken bij de daarvoor door het bestuur aangewezen personen.
9. De vrijwilliger of medewerker krijgt of geeft geen materiële vergoedingen die niet in de rede zijn.
10. In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger of medewerker in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met een door het bestuur aangewezen persoon.

II Omschrijving seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen en andere kwetsbare personen en sanctiebeleid

Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen en andere kwetsbare personen verstaan wij: Elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, non-verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, die door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren; en / of plaatsvindt binnen een ongelijke machtsverhouding (volwassene-kind, hulpverlener-cliënt, leerkracht-leerling, trainer-pupil, leiding-jeugdlid, e.d.); en / of andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht.

Gedragingen die volgens de bovenstaande omschrijving vallen onder seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen en andere kwetsbare personen, kunnen worden gesanctioneerd door een tuchtrechtprocedure waarin hoor en wederhoor zal plaatsvinden. De sancties bestaan uit het voor korte of langere tijd uitsluiten van vrijwilligerswerk met minderjarigen en andere kwetsbare personen door persoonsgegevens in een centraal register op te nemen. Seksueel grensoverschrijdende gedragingen met minderjarigen en andere kwetsbare personen waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

3.

Aandacht voor veiligheid bij werving vrijwilligers/ stagiaires en medewerkers

Veiligheid van cliënten en medewerkers is binnen Culti Care een belangrijk aandachtspunt. Culti Care heeft daarvoor gedragscodes en huisregels waaraan betrokkenen, cliënten en vrijwilligers/stagiaires/ en medewerkers zich moeten houden. Ook bij het werven en selecteren van goede vrijwilligers/stagiaires en medewerkers gaat Culti Care zorgvuldig te werk. Dit zijn beleidsregels die voor iedereen binnen de organisatie gelden.

Vertrouwen

Culti Care werkt met mensen die in veel opzichten in een kwetsbare positie verkeren. Onze vrijwilligers/stagiaires en medewerkers moeten het vertrouwen dat cliënten daarvoor in hen moeten stellen kunnen waarmaken, gebaseerd op de waarden van goed zorg en ervaringsdeskundig en cultuursensitief werken. In de werving en selectie besteedt Culti Care daar aandacht aan door te informeren over het beleid op dat terrein en dat ook in de selectie te laten meewegen. Culti Care wil duidelijk zijn in wat verwacht wordt van vrijwilligers/stagiaires en medewerkers wat betreft omgang met cliënten.

Verklaring Omtrent Gedrag

Aan alle vrijwilligers/stagiaires en medewerkers wordt gevraagd om een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die via Culti Care kan worden aangevraagd.

Gedragscode

Alle medewerkers en vrijwilligers/stagiaires moeten de gedragscode omgang met minderjaren en kwetsbare cliënten ondertekenen.

De kennismaking

Met alle vrijwilligers/stagiaires en stagiaires wordt een selectiegesprek en een kennismakingsgesprek gevoerd. Daarin worden de taken, beschikbaarheid, verwachtingen en andere praktische zaken besproken. Dit is een beleidsregel die voor iedereen binnen de organisatie geldt.

De proefperiode en evaluatie

Er is een proefperiode van een maand voor vrijwilligers/stagiaires. Culti Care bespreekt met de nieuwe vrijwilligers/stagiaires hoe de proefperiode is bevallen. Op grond daarvan wordt een besluit genomen of Culti Care al dan niet verder gaat met de betreffende vrijwilliger/stagiaire.

Aandacht

Een van de aspecten van veiligheid is seksueel grensoverschrijdend gedrag. Het spreken daarover kan voor vrijwilligers/stagiaires nieuw zijn, zeker bij aanvang van een stage of vrijwilligerswerk. Culti Care geeft in zijn informatievoorziening duidelijk aan waarom dit van belang geacht wordt en wat dit aandachtspunt van veiligheid van de cliënten impliceert.

Bijscholing en periodieke gesprekken met vrijwilligers/stagiaires en medewerkers zijn onderdeel van het beleid van Culti Care. Daarin komt ook aan de orde wat vrijwilligers/stagiaires en medewerkers meemaken.

Klachtenreglement

In gevallen dat de veiligheid van cliënten in gevaar komt heeft Culti Care een klachtenreglement en bijbehorende procedure met een onafhankelijke commissie die aanspreekbaar is op een klacht. Als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag van cliënten heeft Culti Care een vertrouwenspersoon.

4.

Protocol Grensoverschrijdend gedrag

d.d. 01-01-2023

H. el Manssouri
Culti Care

De randvoorwaarden van de dienstverlening van het Culti Care en de contacten met cliënten worden bepaald door verbondenheid en professionaliteit. Verbondenheid wordt ingegeven door de gedeelde ervaring (met psychiatrische problematiek) van medewerker en cliënt en de ervaringsdeskundigheid van de medewerker. Professionaliteit wordt ingegeven door de opleiding en ervaring van de medewerkers en de professionele context van Culti Care die zijn dienstverlening op een kwalitatief goede manier inricht en toetst.

Grensoverschrijdend gedrag is gedrag dat de grenzen van dit kader geweld aandoet. In het geval van deze notitie heeft dat betrekking op het gedrag van cliënten.

De cliënten van het Culti Care doen vaak een beroep op onze dienstverlening omdat ze elders onvoldoende tot hun recht komen. Juist het aspect van verbondenheid maakt dat mensen die moeilijk tot goede en door hen gewaardeerde afspraken kunnen komen, bij het Culti Care wel de juiste dienstverlening vinden. De lotsverbondenheid van medewerker en cliënt op zichzelf werkt al helend. Toch doen zich situaties voor waarin die kaders zodanig worden overtreden dat de verantwoorde uitoefening van de taken van de organisatie en de kwaliteit van het werk van de medewerker, (en daardoor diens welbevinden) tekort wordt gedaan. Dit document wil grenzen stellen, duidelijkheid geven aan cliënten omtrent de regels van het huis en richting geven hoe met grensoverschrijdend gedrag om te gaan.

1. Grenzen

In de praktijk doen zich agressie en bedreiging nauwelijks voor binnen het Culti Care. Het gedrag van cliënten wordt echter wel eens als 'lastig' ervaren. Cliënten die bij het Culti Care komen niet als een onbeschreven blad binnen, hebben vaak al een langer route van hulp- en dienstverleners achter zich en die ervaring kan leiden tot het verliezen van moed en hoop en tot het verliezen van geduld. Dat kan leiden tot gedrag wat (ten onrechte) op de medewerker van Culti Care wordt gericht. Medewerkers zijn opgeleid om daarmee om te gaan, maar in sommige situaties is dat niet te kanaliseren en de cliënt blijft 'doordrammen', zoals dat wordt genoemd, of door het gedrag van de cliënt wordt de orde en de dienstverlening aan andere cliënten verstoord.

Grensoverschrijdend gedrag kan verschillende verschijningsvormen hebben (bron: Arbo convenant gemeenten, 2003):

1. Lastig gedrag, zoals voortduren treiteren, pesten, negeren, constant afspraken niet nakomen, blijven zeuren, de medewerker belachelijk proberen te maken, spullen vernielen, klant verwondt zichzelf of dreigt daarmee, volgen buiten het werk, eigendommen stelen, schelden of beledigen, discriminerende of ongewenste opmerkingen maken, fysiek hinderen het werk uit te voeren, ongewenst aanklappen, provoceren, niet aan de regels houden.
2. Serieuze bedreiging, zoals de medewerker dreigen iets aan te doen, intimideren, uitschelden, bedreigen met een wapen, dreigen met lichamelijk geweld tegen de medewerker of familieleden, hinderen om zich vrij te bewegen, dreigen de medewerker op een ander moment te pakken te nemen.
3. Lichamelijke agressie, zoals geslagen, bespuugd, geschopt, vastgegrepen, met voorwerpen bekogeld, gebeten, gekrabd, geduwd, gestoken of gestompt worden tijdens het uitvoeren van het werk, ook indien daarbij geen verwondingen zijn opgelopen.

Grenzen worden bepaald door:

- 1 de professionele verantwoordelijkheid van de medewerkers van Culti Care: wat is passend binnen de grenzen van de beroepsuitoefening. Die grenzen worden bepaald en continu getoetst in de intervisie van medewerkers binnen Culti Care. Verantwoordelijkheid ligt in eerste instantie bij de medewerker zelf om die grenzen te bewaken. Het sanctioneren van grensoverschrijding is een verantwoordelijkheid van de organisatie, i.c. Culti Care.
- 2 De afspraken en huisregels die voor cliënten en voor het contact van medewerkere en cliënt gelden. Het is een taak van de medewerker om de cliënt daarover te informeren en om die afspraken (met de cliënt) te bewaken. Het sanctioneren van grensoverschrijding is een verantwoordelijkheid van de organisatie, i.c. Culti Care.

Negatieve gevolgen van grensoverschrijdend gedrag voor de medewerkers zijn:

- Jezelf verliezen in boosheid op de cliënt.
- Angst om het gesprek aan te gaan.
- Het gevoel veel te ver gegaan te zijn.
- Boosheid omdat de cliënt niet voldoet aan je verwachtingen.

Het zijn allemaal effecten die persoonlijke en professionele draagkracht van de medewerker belasten en negatief zijn voor de taak en opdracht van Culti Care

2. Regels van het huis

Duidelijke en expliciete huisregels zijn een cliëntenrecht. Zo informeert het Culti Care zijn cliënten over de normen en waarden die binnen het huis gelden, waarop cliënten een beroep kunnen doen en waaraan zowel cliënten als medewerkers zich te houden hebben. Die regels van het huis moeten begrijpelijk worden gecommuniceerd naar de cliënten en medewerkers vergewissen zich ervan dat ze ook worden begrepen.

3. Wat te doen bij grensoverschrijdend gedrag

3.1 Doelstellingen voor beleid

Doelstelling voor dit beleid zijn om optimale voorwaarden te formuleren voor een verantwoorde uitoefening van de taken van de organisatie en de kwaliteit van het werk van de medewerkers (en hun welbevinden) in gevallen van grensoverschrijdend gedrag van cliënten. Daarnaast is het doel om daarover aan cliënten optimale duidelijkheid te verschaffen en hen te wijzen op de rechten die zij daarin hebben.

3.2 Uitvoering

1. Verantwoordelijkheden van de organisatie

De organisatie heeft een protocol, hoe om te gaan met grensoverschrijdend gedrag (dit document) In dat protocol is bepaald wat grensoverschrijdend gedrag is, en hoe daarmee om te gaan als zich dat voordoet. Hoofdregeles zijn:

Medewerkers informeren cliënten bij het aangaan van het contact over de huisregels.

- 1) Grensoverschrijdend gedrag wordt niet geaccepteerd ook niet bij contacten tussen medewerkers van de organisatie en cliënten buiten de gebouwen van de organisatie.
- 2) Cliënten die deze gedragingen vertonen worden daarop aangesproken door de medewerker in kwestie, tenzij de situatie zo bedreigend is dat dit niet mogelijk is. Dan neemt de leidinggevende die taak op zich.
- 3) Medewerker meldt de situatie bij de leidinggevende en bespreekt de situaties waarin zich dat in zorgelijke mate voordoet in de intervisie.
- 4) Bij herhaling waarschuwt de organisatie cliënt door het uitreiken van een 'gele kaart'. Op die gele kaart staat vermeld dat de organisatie een officiële waarschuwing geeft, dat er bij herhaling sancties volgen en welke sancties dat zijn. Cliënt heeft de gelegenheid daarover zijn beklag te doen.
- 5) De organisatie sanctioneert agressief of bedreigend gedrag door middel van het onmiddellijk uitreiken van een waarschuwing. Bij gooien met voorwerpen of het aanrichten van vernielingen en handtastelijkheden wordt de politie ingeschakeld voor proces-verbaal; de eventuele kosten worden op u verhaald; de toegang wordt u ontzegd
- 6) Bij volhardend grensoverschrijdend gedrag wordt de dienstverlening door de leidinggevende, namens de organisatie, opgeschort en wordt de cliënt de toegang tot het Culti Care ontzegd voor een periode van minimaal drie maanden. Na de vastgestelde periode volgt een gesprek van cliënt met de leidinggevende en wordt bepaald of en onder welke condities de dienstverlening verder wordt hervat.
- 7) Het Culti Care houdt zich het recht voor om de dienstverlening aan strikte regels te binden en die eenzijdig aan u op te leggen, of desnoods de dienstverlening op te schorten of definitief te beëindigen als iemand zich zeer ernstig misdraagt jegens medewerkers of organisatie.
- 8) Het Culti Care heeft een onafhankelijke klachtenregeling waar cliënten een beroep op kunnen doen.

Dit protocol wordt jaarlijks geëvalueerd.

2. Verantwoordelijkheden van de medewerker

Grensoverschrijdend gedrag kan negatieve gevolgen hebben voor de medewerker. Negatieve gevolgen die genoemd zijn:

- Jezelf verliezen in boosheid op de cliënt.
- Angst om het gesprek aan te gaan.
- Het gevoel veel te ver gegaan te zijn.
- Boosheid omdat de cliënt niet voldoet aan je verwachtingen.

Het zijn allemaal effecten die persoonlijke en professionele draagkracht van de medewerker belasten en negatief zijn voor de taak en opdracht van het Culti Care.

Bij het vóórkomen van grensoverschrijdend gedrag is het altijd degene die het gedrag vertoont die verantwoordelijk is voor zijn of haar gedrag, en daarop aangesproken moet worden.

Het kan zijn dat de cliënt elders negatieve ervaringen heeft opgedaan en die 'afreageert' of 'projecteert' op de medewerker van Culti Care. Het kan ook zijn dat verwachtingen van de medewerker ten aanzien van de cliënt niet uitkomen, of dat de ervaringen van de cliënt 'te dichtbij' komen. Het hoort bij de professionaliteit van de medewerker om dit te signaleren en goede voorlichting te geven aan de cliënt over het karakter van de

ondersteuning die hij of zij bij het Culti Care kan verwachten. Daarnaast is het van belang om situaties waarin eigen verwachtingen of overwegingen in het geding zijn, deze te bespreken met collega's en daarvoor een goede alternatieve manier van omgaan te bepalen, of het ondersteuningscontact over te dragen of te delen met een collega.

Grenzen worden bepaald door:

- 1 de professionele verantwoordelijkheid van de medewerkers van het Culti Care: wat is passend binnen de grenzen van de beroepsuitoefening. Die grenzen worden bepaald en continu getoetst in de intervisie van medewerkers binnen het Culti Care. Verantwoordelijkheid ligt in eerste instantie bij de medewerker zelf om die grenzen te bewaken. Het sanctioneren van grensoverschrijding is een verantwoordelijkheid van de organisatie, i.c. het Culti Care.
- 2 De afspraken en huisregels die voor cliënten en voor het contact van medewerkere en cliënt gelden. Het is een taak van de medewerkere om de cliënt daarover te informeren en om die afspraken (met de cliënt) te bewaken. Het sanctioneren van grensoverschrijding is een verantwoordelijkheid van de organisatie, i.c. het Culti Care.

3. Verantwoordelijkheden van de leidinggevende

De leidinggevende zorgt ervoor dat dit beleid wordt opgevolgd en jaarlijks wordt geëvalueerd en ondersteunt de medewerkers in het uitvoeren van dit beleid. In het protocol heeft de leidinggevende een eigen verantwoordelijkheid en rol, om op te treden namens de organisatie.

5. Veiligheid gebouw

In het pand van Culti Care zijn diverse maatregelen genomen die veiligheid moeten waarborgen, zoals

- Telefoonnummers van vaste contactpersonen bij incidenten
- Telefoonnummers van alarmdiensten
- Duidelijk aangegeven route naar dichtstbijzijnde nooduitgang
- Plattegrond en verzamelplaats bij brand

Zeist, 01-01-2023

Ondertekening Culti Care

H. El Manssouri