

Voorbeeldprotocol ongewenst gedrag



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

1. Inleiding

Medewerkers in de huisartsenzorg moeten veilig en gezond kunnen werken. Helaas hebben we in de huisartsenzorg, net als in veel andere sectoren, te maken met ongewenst gedrag, zoals agressie of geweld, pesten, discriminatie en (seksuele) intimidatie. Daarom zetten we ons als werkgever actief in om een veilige en respectvolle werkomgeving te creëren en te behouden. Dit past ook bij ons arbobeleid.

De Arboret geeft richting aan beleid en arbeidsomstandigheden. Het gevoerde arbobeleid dient regelmatig te worden afgestemd tussen werkgever en medewerkers, aangezien zij een cruciale rol spelen in het creëren van een gezonde en veilige werkomgeving. De werkgever is verantwoordelijk voor een veilige en gezonde werkomgeving, en kan dit niet zonder de hulp en medewerking van medewerkers.

Dit protocol is een voorbeeld en dient als basis voor een gesprek tussen werkgever en medewerkers over het opstellen van een eigen maatwerkprotocol. Bespreek samen met elkaar welke specifieke behoeften er zijn en stel gezamenlijk een protocol op dat de werkomgeving veilig houdt. Daarnaast is het belangrijk dit onderwerp jaarlijks onder de aandacht te houden. Zet het onderwerp jaarlijks op de agenda van het werkoverleg en denk samen actief na over preventieve maatregelen om ongewenst gedrag te voorkomen.

2. Wat wordt verstaan onder ongewenst gedrag?

Agressie of geweld zijn alle handelingen waarbij een persoon wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. Dit kan zowel fysieke en/of online situaties betreffen. Bij verbaal geweld kan het bijvoorbeeld gaan om uitschelden en beledigen. Fysiek geweld omvat bijvoorbeeld schoppen, slaan, vernielen of aangevallen worden met een voorwerp/wapen. Psychisch geweld kan bijvoorbeeld inhouden: bedreigen, intimideren, onder druk zetten en familie bedreigen.

Pesten is herhaald ongewenst negatief gedrag waartegen iemand zich moeilijk kan verdedigen. Dit kan variëren van iemand negeren of uitsluiten tot roddelen en het maken van ongewenste of kwetsende opmerkingen die anderen in een kwaad daglicht stellen.

Discriminatie is het anders behandelen van mensen door hen achter te stellen of uit te sluiten op basis van irrelevante kenmerken zoals bijvoorbeeld godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, nationaliteit, leeftijd, handicap, ziekte, gender of geslacht. Discriminerende opmerkingen vallen hier ook onder.

(Seksuele) intimidatie betreft elke vorm van (seksuele) toenadering waarbij iemand de grens van de ander overschrijdt zonder toestemming of gelijkwaardigheid. Dit kan variëren van ongewenst aanraken of verdergaande fysieke benadering. Het benaderen kan de vorm aannemen van overhalen, beïnvloeding, manipuleren, chanteren of dwingen. Ook machtsmisbruik door ongelijkwaardige posities binnen de organisatie valt hieronder.

In dialoog met elkaar

Onderstaande vragen kunnen helpen om een open en constructieve dialoog met elkaar te voeren, waarbij iedereen wordt uitgenodigd om mee te denken over manieren om de werkplek veilig en respectvol te houden.

- Herkent iedereen de omschrijvingen van de verschillende vormen van ongewenst gedrag?
- Mist er nog een vorm van ongewenst gedrag die niet is genoemd?
- Zijn er suggesties om de definities verder aan te scherpen of duidelijker te maken?

3. Bewustwording en preventie

Binnen de organisatie wordt ongewenst gedrag niet geaccepteerd. Het is essentieel dat iedereen zich veilig voelt op de werkvloer.

Bewustwording

Een belangrijke eerste stap in het voorkomen van ongewenst gedrag is bewustwording. Iedereen binnen de organisatie moet weten wat ongewenst gedrag is en hoe het herkend kan worden.

- **Herkenning en inzicht:** Bewustwording helpt ons signalen van ongewenst gedrag sneller te herkennen. Door te begrijpen welke gedragingen als ongewenst worden beschouwd, kunnen we voorkomen dat grenzen worden overschreden.
- **Open communicatie:** Door open over dit onderwerp te praten, wordt het makkelijker om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken.
- **Cultuur van respect:** Een organisatiecultuur waarin respect en inclusiviteit centraal staan, draagt bij aan een prettige en veilige werkomgeving. Iedereen moet zich welkom, gerespecteerd en gewaardeerd voelen, ongeacht achtergrond, geslacht, leeftijd, religie of andere persoonlijke kenmerken.

Preventie

Naast bewustwording is preventie essentieel om ongewenst gedrag te voorkomen.

- **Gedragsregels:** Wat is aanvaardbaar gedrag en wat niet? Het is van belang om gedragsregels vast te stellen die voor iedereen zichtbaar zijn.
- **Dialoog:** Regelmatig bespreken van gedragsregels en ongewenst gedrag is cruciaal.
- **Training:** Iedereen moet kennis hebben over de verschillende vormen van ongewenst gedrag en hoe dit gedrag te stoppen. Het hebben van voldoende kennis en vaardigheden over respectvolle omgangsvormen, effectief communiceren en het omgaan met conflicten is nodig om ongewenst gedrag te voorkomen en tegen te gaan.

In dialoog met elkaar

Onderstaande vragen kunnen helpen om een open en constructieve dialoog met elkaar te voeren, waarbij iedereen wordt uitgenodigd om mee te denken over bewustwording en preventie van ongewenst gedrag.

- Zijn de gedragsregels duidelijk en voldoende?
- Wat kunnen we als organisatie doen om te voorkomen dat ongewenst gedrag plaatsvindt?
- Welke acties of initiatieven zouden bijdragen aan een veilige werkomgeving?

4. Wat te doen bij ongewenst gedrag?

Het is belangrijk dat iedereen zich binnen de organisatie veilig voelt. Ondanks preventie en voorzorgsmaatregelen kan het voorkomen dat wij met ongewenst gedrag te maken krijgen. Hiervoor zijn verschillende stappen en opties beschreven.

Elkaar aanspreken

We moeten elkaar kunnen aanspreken bij ongewenst gedrag. Dit kan helpen om een situatie te de-escaleren en misverstanden op te helderen. Het kan zijn dat iemand zich niet bewust is van het feit dat zijn of haar gedrag door anderen als ongewenst wordt ervaren. Een goed gesprek kan in zo'n geval de lucht klaren en ervoor zorgen dat het gedrag stopt. Er zijn verschillende manieren waarop je dit kunt doen:

- **Zelf het gesprek aangaan:** We kunnen elkaar aanspreken. Belangrijk om dit op een rustige en respectvolle manier te doen, waarbij duidelijk wordt aangegeven welk gedrag als ongewenst wordt ervaren en hoe dit overkomt en wat dit doet.
- **Aanspreken door omstanders:** Als we getuige zijn van ongewenst gedrag kunnen we ingrijpen door de betrokkene(n) aan te spreken. Dit helpt bij het creëren van een cultuur waarin ongewenst gedrag niet wordt getolereerd.
- **Inschakelen van een derde partij:** Dit kan een collega, praktijkhouder, praktijkmanager of vertrouwenspersoon zijn.

De-escalatie

Medewerkers spelen een cruciale rol in het voorkomen van agressie door patiënten. Het is belangrijk dat patiënten de ruimte krijgen om hun gevoelens te uiten tijdens het contact met medewerkers. Wanneer een patiënt zich onbegrepen of tekortgedaan voelt, kan dit leiden tot spanningen die zich uiten in agressie of intimidatie. De manier waarop een medewerker reageert, kan helpen om de situatie te de-escaleren.

Medewerkers moeten zich bewust zijn van hun houding en begrip tonen voor de situatie van de patiënt, die zich vaak afhankelijk voelt van de zorg. Door duidelijk en proactief op te treden, zoals het actief benoemen van gedragsregels en verzoeken deze na te leven, kan communicatie in goede banen worden geleid en escalatie worden voorkomen.

Het bewaken van persoonlijke en afgesproken grenzen is essentieel. In iedere situatie is het belangrijk dat de medewerker zelf de regie houdt en beslist wanneer het nodig is om het gesprek te beëindigen, hulp in te schakelen of veiligheidsmaatregelen te nemen. Het eigen gevoel van veiligheid is hierbij een belangrijke graadmeter; bij oncomfortabele of bedreigende situaties is direct handelen essentieel.

In dialoog met elkaar

Onderstaande vragen kunnen helpen om een open en constructieve dialoog met elkaar te voeren over wat te doen bij ongewenst gedrag.

- Voel je je vrij om ongewenst gedrag te melden? Of iemand daarop aan te spreken?
- Zo nee, wat zou er voor nodig zijn om dat makkelijker te maken?
- Heb je ooit een situatie meegemaakt met agressie? Hoe heb je gereageerd?
- Welke strategieën heb je toegepast om te de-escaleren?
- Voel je je voldoende toegerust om effectief te de-escaleren? Zo nee, wat heb je nodig om je hierin zekerder te voelen?
- Voel je dat er binnen de organisatie voldoende mogelijkheden zijn om snel hulp in te schakelen als een situatie uit de hand dreigt te lopen?

5. Wat als je te maken hebt gehad met ongewenst gedrag?

Als een gesprek met de betrokkene zelf geen optie is of niet het gewenste effect heeft, kan ondersteuning gezocht worden bij verschillende sleutelfiguren binnen of buiten de organisatie.

- **Collega:** Dit kan een eerste stap zijn om contact te zoeken.
- **Leidinggevende:** Belangrijk om de leidinggevende te informeren over de situatie.
- **Bedrijfsarts of - voor grotere organisaties - HR adviseur:** Kan (extra) ondersteuning bieden en kan ingeschakeld worden in overleg met de leidinggevende.
- **Externe vertrouwenspersoon SSFH:** De vertrouwenspersoon biedt ondersteuning en kan helpen bij verdere stappen. Meer informatie en contactgegevens: **Vertrouwenspersoon** | SSFH
- **Optioneel: Bedrijfsopvang:** Een bedrijfsopvang-team (BOT-team) kan ondersteuning bieden na schokkende gebeurtenissen.

Klachtenregeling

Als ongewenst gedrag aanhoudt, ondanks gesprekken en andere vormen van ondersteuning, kan een formele klacht worden ingediend. De organisatie heeft een klachtenregeling waarin wordt aangegeven hoe een klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie. Het doel van deze regeling is om op een zorgvuldige wijze met klachten om te gaan, en biedt een proces voor het verhelpen van de situatie en het nemen van passende maatregelen om herhaling te voorkomen.

In dialoog met elkaar

Onderstaande vragen kunnen helpen om een open en constructieve dialoog met elkaar te voeren over wat te doen na ongewenst gedrag.

- Zou je het fijn vinden om na een incident met een BOT-teamlid te kunnen praten?
- Wat zijn suggesties voor hoe de organisatie het makkelijker kan maken om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken?
- Zijn er aspecten van de klachtenregeling die voor jou onduidelijk zijn of waarover je meer informatie zou willen krijgen?



Gesprekskaart 'Agressie en Ongewenst Gedrag'

Wil je één-op-één of met je team verder in gesprek over het thema agressie en ongewenst gedrag?

**Bekijk dan ook
de gesprekskaart**