	<b>KWALITEITSHANDBOEK</b> <b>4.6 GEBRUIKERSGERICHTE PROCESSEN</b> <b>4.6.6. HET VOORKOMEN, DETECTEREN VAN EN GEPAST REAGEREN OP GRENSOverschrijdend Gedrag T.A.V. GEBRUIKERS.</b>	khb 4.6.6. versie f (DTE) 14-12-2017	Pagina 1 van 8
---	---	---	-------------------

Khb 4.6.6. (DTE) Detectie van en gepaste reactie op misbruik en geweld op gebruikers.docxag

BEOORDEELD ALGEMEEN DIRECTEUR	GOEDGEKEURD: RAAD VAN BESTUUR	GELDIG VANAF 2017-12-14
----------------------------------	----------------------------------	-------------------------

## 1. DOEL.

- Het nemen van maatregelen tegen geweld en misbruik ten aanzien van de gebruiker
- Het nemen van de nodige maatregelen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruiker te vrijwaren
- Het zoeken naar samenwerken met derden indien de voorziening zelf niet kan voorzien in bepaalde behoeften van de gebruiker.
- De basis leggen voor corrigerende en preventieve maatregelen ten aanzien van de hulp- en dienstverlening
- Het afstemmen van de communicatie op de eigenheid van de gebruiker
- Het ondersteunen en versterken van de mondigheid van de gebruiker

## 2. TOEPASSINGSGBIED

Deze procedure is van toepassing op alle gebruikers van Dienstencentrum Ter Engelen VZW.

## 3. VERANTWOORDELIJKHEID EN BEVOEGDHEDEN

De directie is verantwoordelijk voor deze procedure en de te volgen stappen.

## 4. TERMEN EN DEFINITIES

### MISBRUIK EN GEWELD:

Elke handeling (of het nalaten van een handeling) die resulteert in een significante inbreuk op de rechten, de lichamelijke of psychische integriteit, de waardigheid of het welbevinden van een gebruiker.

Een handeling (of het nalaten van een handeling) is misbruik/geweld omdat de gebruiker dit als zodanig beleeft of omdat redelijkerwijze kan aangenomen worden dat de handeling of het nalaten van handeling schade zal berokkenen.

Anders uitgedrukt: elke vorm van fysiek, psychisch of seksueel gedrag, bewust of onbewust, komende van het personeel, derden of gezinsleden en dat door de gebruikers of door anderen als negatief, ongewenst of gedwongen ervaren wordt.


### GEBRUIKER:

Een gebruiker is een persoon die beroep doet op de hulp- en dienstverlening van een voorziening, erkend door het Vlaams Fonds voor sociale integratie van personen met een handicap.

Indien in de hiernavolgende teksten de term "gebruiker" wordt gehanteerd, wordt impliciet ook de wettelijke vertegenwoordigers/ouders en/of de vertrouwenspersonen en/of belangrijk betrokken derden van de gebruikers bedoeld, met inbegrip van de plaatselijke instanties bij gedwongen hulp- en dienstverlening.

## 5. TOEPASSING VAN DE PROCEDURE

De bovenstaande definitie in acht genomen valt zowel misbruik als agressie onder grensoverschrijdend gedrag. Binnen Ter Engelen opteren wij er echter voor om het voorgestelde stroomdiagram in deze procedure (zie 7.1) niet te volgen wanneer het gaat om agressie tussen twee gebruikers. Wij oordelen dat het volgen van de agressieprocedure in deze situaties afdoende is. Aangezien er in deze procedure reeds is opgenomen wanneer en hoe een agressievoorval tussen twee gebruikers moet gemeld en verder opgevolgd worden, moet hiervoor geen extra meldingsformulier voor grensoverschrijdend gedrag ingevuld worden.

	<b>KWALITEITSHANDBOEK</b> <b>4.6 GEBRUIKERSGERICHTE PROCESSEN</b> <b>4.6.6. HET VOORKOMEN, DETECTEREN VAN EN GEPAST REAGEREN OP GRENSOverschrijdend Gedrag T.A.V. GEBRUIKERS.</b>	khb 4.6.6. versie f (DTE) 14-12-2017	Pagina 2 van 8
---	---	---	-------------------

Khb 4.6.6 (DTE) Detectie van en gepaste reactie op misbruik en geweld op gebruikers.docxag

## 6. ALGEMENE MAATREGELEN

### 6.1 ENKELE UITGANGSPUNTEN, DIE GOED ZIJN OM EXPLICIET TE BENOEMEN.

- De procedure biedt een toetsingsinstrument voor de hulpverlener: hij moet dus niet bevreesd zijn dat hij te snel de procedure inroept, want ze dient juist om hem te ondersteunen bij het overwegen tot en het voeren van de gepaste actie.
- Bij een vaststelling, een vermoeden of een verhaal van een gebruiker over misbruik of geweld mishandeling? dient de medewerker dit steeds te delen met collega's, met het begeleidend team of met de directie. Men heeft dus "meldingsplicht" en kan dit gegeven niet voor zich alleen houden.
- De veiligheid van de gebruiker staat steeds op de voorgrond in de beslissing tot communicatie met de gebruiker (en gezinsleden) en in de keuze voor een welbepaalde actie.
- Er kan bij geweld door derden en misbruik en een onderscheid gemaakt worden tussen het hulpverlening- en juridisch kader.
- Het gaat niet enkel om de integriteit van de gebruiker van onze hulp- en dienstverlening maar we moeten ons ook aangesproken voelen wanneer de gebruiker aan andere gezinsleden schade toebrengt.
- Het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen valt niet onder deze procedure. Hiervoor verwijzen wij naar de betreffende visieteksten.

### 6.2 TER VOORKOMING VAN GEWELD EN MISBRUIK.

#### TEN AANZIEN VAN DE GEBRUIKER

- De gebruiker wordt bij opname geïnformeerd over het beleid inzake seksualiteit en relatievorming.
- Vergroten van de weerbaarheid door vorming te bieden rond seksualiteit en relatievorming rekening houdend met de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de gebruiker.
- De volwassen gebruiker heeft een persoonlijke begeleider met wie hij een vertrouwensrelatie kan opbouwen.
- Individuele en groepsgerichte waakzaamheid.
- Voor gebruikers met een voorgeschiedenis inzake misbruik en geweld zal naast het hulpverleningsaanbod ook aandacht gegeven worden aan preventie. Bij het opstellen van de individuele dienstverleningsovereenkomst zal hierbij bijzondere aandacht gegeven worden.
- Voor minderjarigen geldt de bezoekenregeling (of zelfs contactverbod) - conform de beslissingen van het comité bijzonder jeugdzorg of jeugdrechter. Voor de volwassen gebruiker zal conform zijn noden om zich veilig te voelen een gepaste regeling inzake bezoek van derden uitgewerkt worden.

#### TEN AANZIEN VAN HET PERSONEEL.

- Bij aanwerving wordt de Opdrachtsverklaring aan de sollicitant voorgelegd en wordt gevraagd of hij deze kan onderschrijven.
- Bij aanwerving dient het personeelslid een bewijs van goed gedrag en zeden te bezorgen aan de directie.
- Ontwikkelen van visieteksten: Ieder personeelslid wordt geïnformeerd inzake:
  - het beleid rond relatievorming en seksualiteit
  - het beleid rond misbruik en geweld.
- Er worden vormingsmogelijkheden aangeboden betreffende misbruik en geweld waarbij ook aandacht wordt gegeven aan het leren herkennen van signalen.
- Creëren van een open communicatief klimaat waarin in teamverband situaties van misbruik en geweld kunnen besproken worden en waarin begeleiders hun eigen waarden en normen daaromtrent kunnen toetsen bij collega's.

	<b>KWALITEITSHANDBOEK</b> <b>4.6 GEBRUIKERSGERICHTE PROCESSEN</b> <b>4.6.6. HET VOORKOMEN, DETECTEREN VAN EN GEPAST REAGEREN OP GRENSOverschrijdend Gedrag T.A.V. GEBRUIKERS.</b>	khb 4.6.6. versie f (DTE) 14-12-2017	Pagina 3 van 8
---	---	---	-------------------

Khb 4.6.6 (DTE) Detectie van en gepaste reactie op misbruik en geweld op gebruikers.docxag

### **6.3 DETECTIE, STOPPEN EN HANTEREN VAN GEWELD DOOR DERDEN OF MISBRUIK.**

#### TEN AANZIEN VAN DE GEBRUIKER

- Iedere gebruiker of betrokkene kan op gelijk welke wijze en aan eender welk personeelslid een vermoeden of klacht rond geweld door derden of misbruik uiten.
- Individuele of groepsgerichte observatie met bijzondere aandacht voor signalen m.b.t. geweld door derden of misbruik .
- Het personeelslid dat de klacht ontvangt en/of het geweld door derden of misbruik vaststelt, staat in voor de eerste opvang van de gebruiker en behartigt deze overeenkomstig het stroomschema zoals beschreven in 7.1.
- Het vermoeden of vaststelling van geweld door derden of misbruik wordt altijd meegedeeld aan de directie vóór het einde van de werkdag indien de (vermoedelijke) dader een personeelslid of derde is. De klacht of het vermoeden wordt doorgegeven aan de rechtstreekse leidinggevende of pedagoog, indien de (vermoedelijke) dader een gebruiker of familielid betreft.
- De melding gebeurt via het “Meldingsformulier bij vermoeden van geweld door derden of misbruik”.
- De pedagoog zal op basis van analyse van de klacht, maatregelen nemen die zij noodzakelijk acht en een actieplan opstellen. Directie heeft de eindverantwoordelijkheid.
- Continue communicatie t.a.v. gebruiker, aangepast aan de betrokkenheid.

#### TEN AANZIEN VAN HET PERSONEEL.

- Alle medewerkers kennen de procedure inzake “het detecteren van, en gepast reageren op geweld door derden of misbruik t.o.v. gebruikers.
- Ondersteuning en debriefing van betrokken medewerkers.
- Continue communicatie t.a.v. personeel, aangepast aan de betrokkenheid.

### **6.4 MET HET OOG OP HET BEHANDELEN VAN DE GEVOLGEN VAN GEWELD DOOR DERDEN EN/OF MISBRUIK**

#### TEN AANZIEN VAN DE GEBRUIKER

- Begeleiding en ondersteuning van de betrokken gebruikers doorheen het ganse proces afgestemd op hun noden
- Er wordt desgevallend gezocht naar gespecialiseerde hulpverlening (t.b.v. therapie, slachtofferhulp).

#### TEN AANZIEN VAN HET PERSONEEL.

- Begeleiding en ondersteuning van de medewerkers doorheen het ganse proces.
- De maatregelen die door de directie worden afgesproken n.a.v. het actieplan en met betrekking tot het personeel worden uitgevoerd.


### **6.5 COMMUNICATIE EN ACTIES**

De ondernomen acties en communicatie kunnen gericht zijn naar verschillende betrokkenen (slachtoffer, dader, familieleden/wettelijke vertegenwoordiger, andere gebruikers, personeelsleden, derden verbonden aan instelling en derde niet-verbonden aan de instelling).

Er dient steeds een afweging gemaakt te worden tussen recht op privacy en veiligheid. Acties en communicatie is niet steeds noodzakelijk naar alle betrokkenen tenzij veiligheid in het gedrang komt.

Acties kunnen gaan over:

- Veiligheid; het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen, bijvoorbeeld medicatie, sociale vrijheidsbeperking, ... (Zie visietekst en protocol vrijheidsbeperkende maatregelen).
- preventieve maatregelen om herhaling trachten te voorkomen
- inschakelen externe hulpverlening en/of juridische maatregelen
- aandacht voor emotioneel welbevinden
- nazorg van alle betrokkenen

	<b>KWALITEITSHANDBOEK</b> <b>4.6 GEBRUIKERSGERICHTE PROCESSEN</b> <b>4.6.6. HET VOORKOMEN, DETECTEREN VAN EN GEPAST REAGEREN OP GRENSOverschrijdend Gedrag T.A.V. GEBRUIKERS.</b>	khb 4.6.6. versie f (DTE) 14-12-2017	Pagina 4 van 8
---	---	---	-------------------

Khb 4.6.6 (DTE) Detectie van en gepaste reactie op misbruik en geweld op gebruikers.docxag

## 6.6 MELDING VAN GRENSOverschrijdend Gedrag Aan Het VAPH

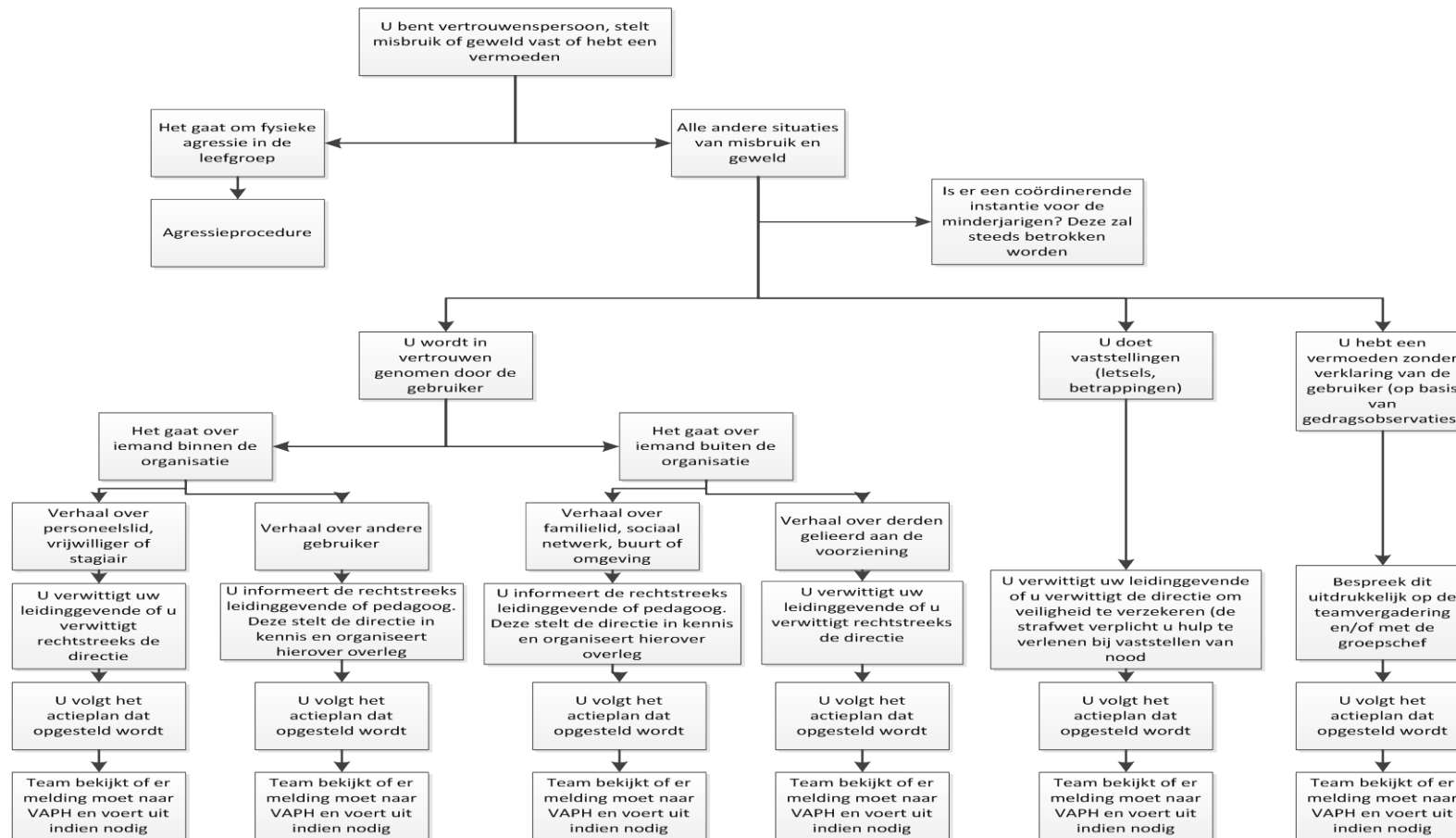
- Voor bepaalde vormen van grensoverschrijdend gedrag dient een melding te gebeuren aan het centrale meldpunt van het VAPH<sup>1</sup>
  - Het gaat om mogelijks strafbare feiten:
    - Het slachtoffer ervaart het grensoverschrijdend gedrag (fysiek, seksueel, psychisch, ...) als traumatisch
    - Het gaat om situaties waarin normale pedagogische maatregelen niet voldoende zijn.
  - EN
  - Het gaat om situaties van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruiker binnen de hulpverleningscontext van de voorziening, en moet uitgaan van een medegebruiker, een personeelslid of een die handelt in opdracht van de voorziening (bv. vrijwilliger, onderaannemer, ...)
- Concreet gebeurt dit als volgt:
  - Op het eerste blad van het document “meldingsformulier-actieplan GOG”, dat bezorgd wordt aan de algemeen directeur, vinkt men aan of er een melding is gedaan aan het VAPH
  - De melding aan het VAPH gebeurt via het meldingsformulier VAPH, terug te vinden op interne website van DTE.
  - Beide meldingen gebeuren door de pedagoog/psycholoog van de afdeling
- Jaarlijks zal de algemeen directeur de meldingen van grensoverschrijdend gedrag rapporteren aan de Raad van Bestuur van DTE en is grensoverschrijdende gedrag opgenomen in het proces van zelfevaluatie.

<sup>1</sup> BVR van 04/02/2011, artikel 43 en omzendbrief 09/08/2012

## 7. WERKWIJZE

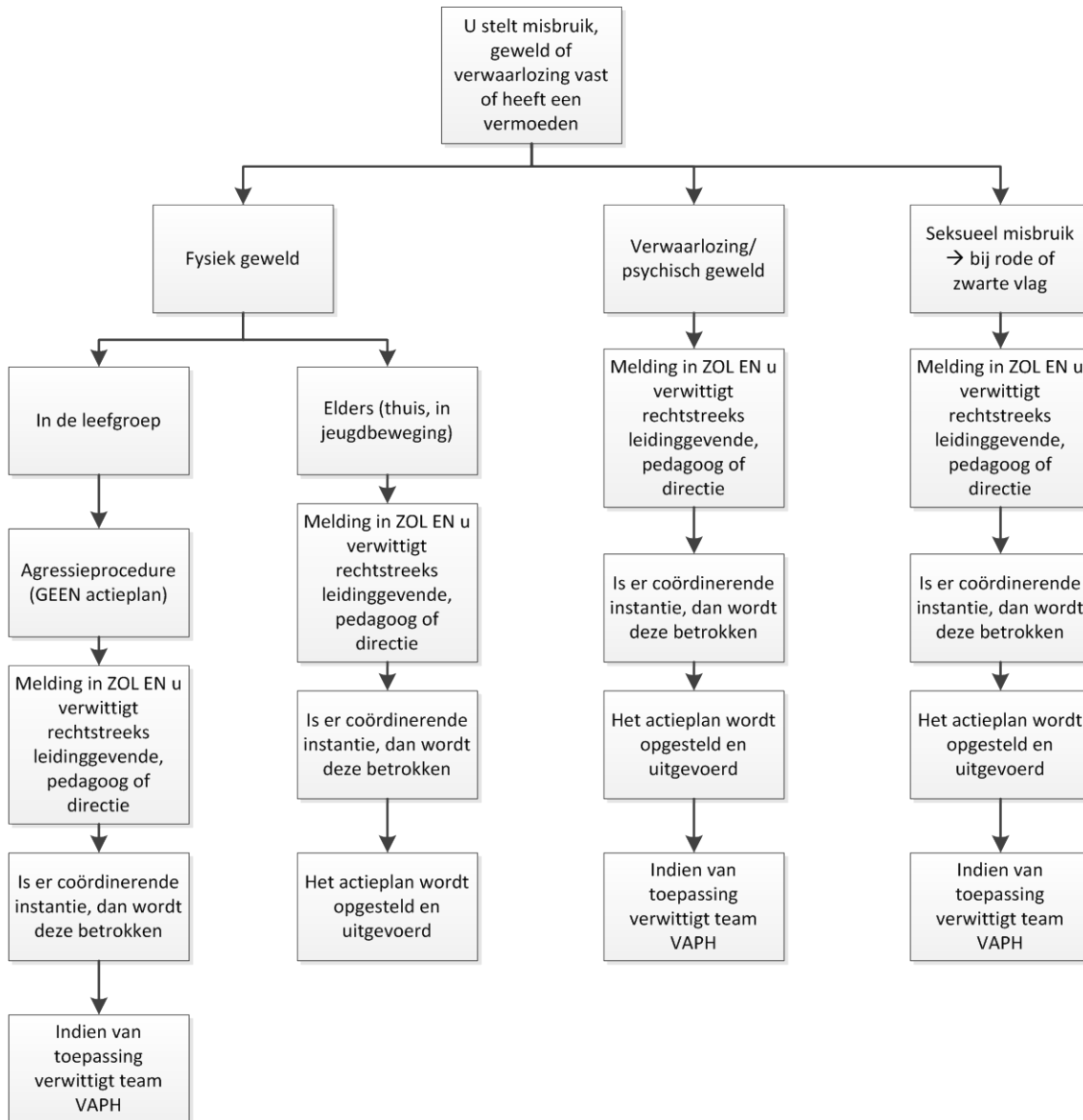
### 7.1 STROOMSCHEMA

#### (DE KADE, HET ROER, OPEN KANS)



Khb 4.6.6 (DTE) Detectie van en gepaste reactie op misbruik en geweld op gebruikers.docxag

(SH)



## 7.2 RICHTLIJNEN BIJ HET OPSTELLEN HET ACTIEPLAN.

### ACTIES:

- Overwegen een noodteam op te richten.
- Onderzoek van de melding, de klacht controleren
- Overwegen maatregelen te nemen ter bescherming van het slachtoffer of ter verwijdering van de verdachte.
- Bij seksueel misbruik of geweld door een personeelslid handelen volgens het hulpverleningskader zoals beschreven in externe visietekst <sup>2</sup>
- Actieplan afstemmen op:
  - De gekende zekerheid vermoeden of vaststelling

<sup>2</sup> Seksueel misbruik in residentiële voorzieningen – analyse van de chaos, TVW, 27<sup>e</sup> jaargang, nr. 249, feb. 03


	<b>KWALITEITSHANDBOEK</b> <b>4.6 GEBRUIKERSGERICHTE PROCESSEN</b> <b>4.6.6. HET VOORKOMEN, DETECTEREN VAN EN GEPAST REAGEREN OP GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG T.A.V. GEBRUIKERS.</b>	khb 4.6.6. versie f (DTE) 14-12-2017	Pagina 7 van 8
---	---	---	-------------------

Khb 4.6.6 (DTE) Detectie van en gepaste reactie op misbruik en geweld op gebruikers.docxag

- De dader: gebruiker, personeelslid, familielid of derde.
- Ernstgraad van de klacht.
- Structurele maatregelen overwegen.
- Na afhandeling wordt de procedure afgesloten en geëvalueerd en worden indien nodig, corrigerende & preventieve maatregelen genomen

AANDACHTSPUNTEN:

- Aangepaste pro-actieve en reactieve communicatie:
  - Intern: teamleden, begeleiders, directieleden, overig personeel, anderen
  - Slachtoffer en gezin
  - Indirect betrokkenen
  - Media
  - Derden: toezichhoudende overheid
- Bij vermoeden van geweld door derden of misbruik of bij vaststelling worden suggestieve vragen vermeden in het gesprek met de gebruiker.
- De verkregen informatie moet steeds controleerbaar zijn. Dit betekent dat van ieder intern of extern overleg een verslag wordt opgemaakt. Ook telefonische afspraken worden schriftelijk bevestigd.
- Ook de verdachte dient met respect behandeld te worden vooral als hij/zij niet bekend heeft of niet op heterdaad betrapt is. Dit zowel uit menselijk oogpunt maar ook om juridische stappen niet te hypothekeren.

	<b>KWALITEITSHANDBOEK</b> <b>4.6 GEBRUIKERSGERICHTE PROCESSEN</b> <b>4.6.6. HET VOORKOMEN, DETECTEREN VAN EN GEPAST REAGEREN OP GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG T.A.V. GEBRUIKERS.</b>	khb 4.6.6. versie f (DTE) 14-12-2017	Pagina 8 van 8
--	---	---	-------------------

Khb 4.6.6 (DTE) Detectie van en gepaste reactie op misbruik en geweld op gebruikers.docxag

## 8. VERWANTE DOCUMENTEN.

DOCUMENT	IDENTIFICATIE
<i>DOCUMENTEN DIENSTENCENTRUM TER ENGELLEN EN TER ENGELLEN</i>	
Opdrachtsverklaring Dienstencentrum Ter Engelen	VT. 3.1.06 (DTE)
Visie op seksualiteit	VT. 3.1.16 (DTE)
Visietekst agressie	VT. 3.1.49 (SH)
Protocol agressie	VT. 3.1.50 (SH)
Meldingsformulier bij vermoeden of vaststelling van misbruik/geweld	Doc. 4.6.6.01 (DTE)
Arbeidsreglement	
Procedure omgaan met agressie - preventie	VT. 3.1.72 (DK-OK-RR)
Procedure omgaan met agressie - interventie	VT. 3.1.108 (DK-OK-RR)
Procedure omgaan met agressie - herstel	VT. 3.1.44 (DK-OK-RR)
Drempelverlagend werken rond het detecteren van misbruik en geweld.	Doc 4.6.6.05 (SH)
Signalenlijst (SH)	Doc. 4.6.6.04 (SH)
Meldingsformulier van grensoverschrijdend gedrag VAPH	Extern document <VAPH

## 9. REGISTRATIE

DOCUMENT	WIE	INDEXERING	BEWAARTERMIJN
Meldingsformulier bij vermoeden of vaststelling van misbruik/geweld	Directie	Per voorval	10 jaar
Verslag besprekingen			
Meldingsformulier VAPH (criteria VAPH)	Directie	Per voorval	10 jaar