

Protocol (Voorkomen van) grensoverschrijdend gedrag

Statement

In de umc's willen we dat professionals en patiënten zich veilig voelen en in een veilige omgeving kunnen functioneren. Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan wij elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende, onzekerheid veroorzakende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

Grensoverschrijdend gedrag (Ongewenst gedrag | Dokter Hoe), waaronder intimidatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie of pesten, is onacceptabel en wordt niet getolereerd. Dat betekent dat onze medewerkers zich professioneel, respectvol, vriendelijk en beleefd gedragen naar elkaar, onze patiënten en hun verwanten. Dit verwachten wij net zo van patiënten, verwanten, derden, collega's en leidinggevenden ten opzichte van de medewerkers. Mochten er toch situaties ontstaan waarin sprake is van grensoverschrijdend gedrag dan zullen umc's handelen volgens en in de geest van dit protocol, de Nederlandse wet en maatschappelijk aanvaarde normen en waarden. Dat vraagt van elk umc beleid op het gebied van bewustwording, preventie, herkennen van signalen en zorgvuldig acteren op incidenten.

Organisatiebeleid

Om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen voeren de umc's een actief preventiebeleid om de arbeidsrisico's van grensoverschrijdend gedrag zoals deze naar voren komen uit het Risico Inventarisatie- en Evaluatie terug te dringen. Dit beleid wordt vastgelegd in een Protocol ter Voorkoming Grensoverschrijdend Gedrag. Hierin staat dat heldere afspraken worden gemaakt over de rechten en plichten van de medewerker en over de melding en behandeling van de melding van grensoverschrijdend gedrag. In deze set van afspraken staat hoe de organisatie invulling geeft aan de bewustwording en erkenning van grensoverschrijdend gedrag, hoe invulling wordt gegeven aan preventie en welke afspraken gelden op moment dat er zich toch een incident voordoet. In dit beleid is in elk geval opgenomen:

- Een statement vanuit de RvB over grensoverschrijdend gedrag;
- Hoe daar in het umc periodiek aandacht voor wordt gevraagd;
- Een meldingsprocedure;
- Een klachtenprocedure;
- Hoe een veilig werkklimaat wordt gecreëerd. Sociale veiligheid betreft namelijk een breder spectrum dan enkel grensoverschrijdend gedrag.
- Afspraken over een adequate laagdrempelige steunstructuur met het gegarandeerd waarborgen van privacy van medewerkers en gegarandeerde aanwezigheid van een onafhankelijke vertrouwenspersoon en/of ombudsfunctionaris.
- Dat de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon of ombudsfunctionaris wordt geborgd doordat zij bijvoorbeeld geen andere taken hebben op het gebied van personeelszaken of bedrijfsmaatschappelijk werk en een autonome verantwoordelijkheid dragen richting RvB.

Grensoverschrijdend gedrag is één van de belangrijkste actuele arbeidsrisico's in de umc's en is een verplicht onderdeel in de RI&E (Risico Inventarisatie & Evaluatie) en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak. Deze RI&E dient te allen tijden actueel, betrouwbaar en representatief te zijn, conform de daartoe geldende wettelijke verplichtingen.

De onderdelen zoals in dit protocol worden beschreven, zijn gericht op grensoverschrijdend gedrag waarmee medewerkers geconfronteerd kunnen worden. Elk umc draagt zorg voor een eigen, meer in detail uitgewerkt protocol in aansluiting op dit 'CAO-protocol'. Hiermee sluit men aan op lokaal beleid en lokale initiatieven/regelingen.

Bewustwording en preventie

Periodiek aandacht voor grensoverschrijdend gedrag

Het is belangrijk dat elke medewerker de gedragscode en het beleid rond grensoverschrijdend gedrag kent. Het statement van de RvB, de gedragsregels, het beleid, contactgegevens van de vertrouwensperso(n)en/leidinggevende(n)/P&O-adviseurs en klachtenprocedure rond grensoverschrijdend gedrag zijn daarom onderdeel van het inwerkprogramma voor elke nieuwe medewerker.

Juist omdat het gaat om ervaren grensoverschrijdend gedrag wordt dit thema periodiek besproken met de medewerkers zodat iedereen binnen de umc's bekend is met het protocol en de werking ervan. De umc's faciliteren voor de patiëntenzorg gebonden functiegroepen ten minste 4 keer per jaar een gesprek over ervaringen met grensoverschrijdend gedrag en de impact daarvan op de medewerkers.

Als uit de RI&E en/of uit onderzoeken onder medewerkers blijkt dat er sprake is van grensoverschrijdend gedrag wordt hier gericht actie op ondernomen.

Spreek elkaar aan op gedrag

In een goed en stimulerend werkklimaat behoren collegialiteit, respect en aandacht voor de ander tot de normale omgangsvormen, en wordt op grensoverschrijdend gedrag alert gereageerd. Zo'n klimaat vraagt om een actieve bijdrage van iedereen. Door niet alleen te letten op het eigen gedrag, maar ook alert te zijn op het gedrag van een ander en elkaar aan te spreken op mogelijk grensoverschrijdend gedrag.

Acteren op incidenten

Als zich situaties voordoen waarin medewerkers grensoverschrijdend gedrag ervaren of grensoverschrijdend gedrag om zich heen bemerken, moet voor een medewerker duidelijk zijn hoe en bij wie die gemeld kan worden in het geval van extern of intern grensoverschrijdend gedrag en wat er met een melding kan worden gedaan.

Dit kan bijvoorbeeld bij de (hogere) leidinggevende, de P&O-adviseur, de vertrouwenspersoon en/of de ombudsfunctionaris. De gesprekken met de vertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk. De (hogere) leidinggevende of P&O-adviseur kan naar aanleiding van een melding actie ontnemen.

Vertrouwenspersoon

Medewerkers die te maken hebben of hebben gehad met grensoverschrijdend gedrag kunnen met vertrouwenspersonen in gesprek gaan. Het kan om algemene vertrouwenspersonen gaan, maar in sommige umc's ook om vertrouwenspersonen voor een specifieke doelgroep (AIOS, ANIOS, medische staf en promovendi) gaan. De vertrouwenspersonen kunnen medewerkers begeleiden en ondersteunen wanneer zij te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag. Ze kunnen aangeven welke mogelijkheden er zijn om datgene wat iemand heeft meegemaakt aan de orde te stellen. Deze opties variëren van 'niets doen' tot het doen van een officiële melding. Het is dus ook mogelijk om alleen het verhaal te vertellen aan de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon wijst de weg, maar onderneemt geen actie zonder overleg en goedvinden van betrokkene.

Alle umc's streven ernaar dat de vertrouwenspersonen een evenwichtige afspiegeling vormen van de medewerkerspopulatie.

Let op: Wanneer een medewerker iets deelt met een vertrouwenspersoon, is dat geen officiële melding. Wanneer de medewerker besluit een officiële melding te gaan doen of een klacht in te dienen, dan kan de vertrouwenspersoon hierin ondersteunen.

Klachtenprocedure

Alle medewerkers die grensoverschrijdend gedrag (hebben) ervaren en die dit niet onderling kunnen of willen oplossen, kunnen een officiële klacht indienen. Alle umc's dienen te beschikken over een formele klachtenprocedure, met bijbehorende klachtenregeling en klachtencommissie. In de klachtenregeling, welke overeenkomstig artikel 27 WOR met instemming van de Ondernemingsraad wordt vastgesteld (gewijzigd of ingetrokken) wordt minimaal aandacht besteed aan de volgende onderdelen:

- Heldere definitie van grensoverschrijdend gedrag;
- Welke stappen de medewerker moet ondernemen om een officiële klacht in te dienen.
- Dat bij voorkeur een melding bij de vertrouwenspersoon voorafgaat aan een klacht. Het zal echter mogelijk blijven om direct een klacht in te dienen;
- Dat alle informatie vertrouwelijk wordt behandeld;
- De samenstelling van de klachtencommissie;
- De klacht schriftelijk en onderbouwd wordt ingediend;
- Dat de klager én de beklagde zich mag bij laten staan door een adviseur. Op verzoek van de klager kan de vertrouwenspersoon deze rol vervullen;
- De klager en de beklagde hebben dezelfde rechten en ontvangen alle stukken gelijktijdig;
- Het proces van de klachtenprocedure met de daarvoor geldende termijnen;
 - In behandeling wordt genomen;
 - Het onderzoek wordt gestart;
 - Binnen welke termijn de klager en beklagde worden gehoord;
 - Binnen welke termijn de klachtencommissie het schriftelijke advies uitbrengt aan de directie, klager en beklagde. Indien deze termijn wordt overschreden worden de klager en de beklagde hierover geïnformeerd met opgave van de te verwachten afhandelingsduur.
 - De termijn waarop een beslissing wordt genomen over de te nemen maatregelen;
 - De termijn waarop één van de betrokkenen bezwaar kan maken tegen de beslissing.
- De klager en de beklagde ontvangen in elke fase bericht over de stand van zaken.
- Dat het bestuur bij een gegronde klacht passende maatregelen neemt;
- Dat het de klager of beklagde vrij staat om n.a.v. de uitkomst van de klachtenprocedure zich alsnog tot een bevoegde rechter te wenden.
- Dat de klachtencommissie periodiek rapporteert aan de RvB en aan de Ondernemingsraad.

Op verzoek van de medewerker zal de werkgever of de vertrouwenspersoon een kopie van de geldende klachtenregeling verstrekken.