

Voorbeeldbrochure voor ouders en vertegenwoordigers

Ouders en sociale veiligheid

Brochure over grensoverschrijdend gedrag jegens mensen met een verstandelijke beperking binnen instellingen



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



Auteurs:

Kristin Janssens, MOVISIE

Marijke Lammers, MOVISIE

Zafanja Hartog, Vilans

Mieke van Leeuwen, Platform VG

Tamara Stranders, Platform VG

Overname van informatie uit deze voorbeeldbrochure is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding: Janssens, K., Lammers, M., Hartog, Z., Leeuwen, M., van. & Stranders, T. (2012). *Ouders en sociale veiligheid. Brochure over grensoverschrijdend gedrag jegens mensen met een verstandelijke beperking binnen instellingen*. [Voorbeeldbrochure voor ouders en vertegenwoordigers, onderdeel van de Toolkit 'Werken aan sociale veiligheid. Preventie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking' (Janssens e.a., 2012)]. Utrecht: MOVISIE.

© MOVISIE

April 2012

Project 'Werken aan sociale veiligheid'

Deze brochure is voor ouders van kinderen met een verstandelijke beperking. De brochure maakt deel uit van het project 'Werken aan sociale veiligheid'. In dit project werken MOVISIE, Vilans en Platform VG in opdracht van het ministerie van VWS aan het bevorderen van sociale veiligheid in de zorg voor mensen met een verstandelijk beperking. In de toolkit ligt de nadruk op preventie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag van (vrijwillige) medewerkers en professionals, inclusief leveranciers, taxichauffeurs en dergelijke, **tegenover cliënten** en grensoverschrijdend gedrag tussen **cliënten onderling**.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl/werkenaansocialeveiligheid.

© MOVISIE, april 2012

Bestellen: www.movisie.nl

Inhoud

1	Waarom deze brochure?	5
2	Wat is grensoverschrijdend gedrag?	6
2.1	Machtsverschil en misbruik van macht	6
2.2	Definitie van grensoverschrijdend gedrag	6
2.3	Verschillende relatievormen	9
2.4	Hoe vaak komt het voor?	9
2.5	Ervaringen van cliënten	9
2.6	Wat zijn de gevolgen?	9
3	Een veilige organisatie	11
3.1	Het begint met openheid	11
3.2	Visie	11
3.3	Samenhangend beleid	11
3.4	Protocol signaleren en melden	12
3.5	Rol van ouders	12
4	Wat zijn de risico's?	14
4.1	Een individuele risicoanalyse	14
4.2	Risico's in de organisatie	14
4.3	Strategieën om de veiligheid te vergroten	15
5	Signaleren: hoe doe je dat?	16
5.1	Gouden regel bij signaleren	16
5.2	Signaleren en melden	16
6	Bijlage: Signalenkaart grensoverschrijdend gedrag in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking	18

1 Waaron deze brochure?

Deze brochure is voor ouders en vertegenwoordigers van mensen met een verstandelijke beperking. Met de informatie kunt u helpen om de sociale veiligheid in organisaties te verbeteren. Dat kan door alert te zijn op signalen van onveiligheid, deze open te bespreken en te melden in de organisatie.

Het komt voor

We weten uit ervaring en uit onderzoek dat kinderen en volwassenen met verstandelijke beperkingen vaker dan andere mensen te maken krijgen met onveiligheid in relaties. De afhankelijkheid van ondersteuning maakt hen extra kwetsbaar. Ook kunnen medecliënten voor onveiligheid zorgen. Omdat ze niet altijd kunnen vertellen wat hen is overkomen, kan dit ook lang onopgemerkt blijven. Er zijn wel signalen in het gedrag die hierop kunnen wijzen, maar deze kunnen ook iets anders betekenen.

Uw rol als ouders

Als ouders hebt u echter rechtstreeks te maken met sociale veiligheid. Immers een veilig klimaat zal uw kind / familielid beter gedijen. De organisatie waar uw kind verblijft zal er veel aan gelegen zijn om te zorgen voor een veilig klimaat. Toch kan uw kind / familielid te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag. Hoe dicht u ook bij uw kind staat, het is ook voor u lastig om signalen van onveiligheid op te merken en om dan te weten wat te doen. Ga je het bespreken met de begeleiders? Hoe stevig moet dan je 'niet-pluis gevoel' zijn? Wat is het beleid van de instelling? Is er een vertrouwenspersoon? Waar kun je terecht als je zorgen niet serieus worden genomen?

Alert op signalen

Misbruik van vertrouwen is een lastig onderwerp. Iedere organisatie hoopt dat dit bij hen niet zal voorkomen. Er daarom maar niet over praten is geen oplossing. Het is belangrijk dat ouders en vertegenwoordigers alert zijn op mogelijke signalen van grensoverschrijdend gedrag en misbruik. Of dit nu is van begeleiders, buitenstaanders of medebewoners. Dat ze over deze signalen durven te praten. En dat ze weten waar ze deze signalen kunnen melden. De brochure bevat achtergrondinformatie om signalen van onveiligheid beter kunnen te herkennen.

De brochure is bedoeld voor ouders/vertegenwoordigers.

Er is ook informatie voor managers en begeleiders in de gehandicaptenzorg. Zie:

www.movisie.nl/werkenaansocialeveiligheid.

2 Wat is grensoverschrijdend gedrag?

Iedereen 'weet' gevoelsmatig dat er grenzen zijn en dat die overschreden kunnen worden. Pesten bijvoorbeeld mag niet, iemand nadoen ziet er misschien onschuldig uit, maar is dit vaak niet. Een spraakgebrek imiteren of opzettelijk stotteren kan heel kwetsend zijn. Een aanraking kan onschuldig zijn, maar is dat niet altijd. Er is een grens tussen een arm om iemand heenslaan om te troosten en misbruik maken van de kwetsbaarheid van de ander.

Bij seksueel gedrag liggen er duidelijke grenzen wanneer het gaat om seksueel gedrag tussen begeleiders en mensen met een beperking. Dit kan niet en mag niet. Bij mensen met een beperking onderling kan het lastiger zijn om de grenzen aan te geven. Is er sprake van een relatie? Van wederzijds respect en instemming? Of is ook hier sprake van misbruik van macht? Is de instemming afgedwongen om 'erbij' te horen?

Mensen met een beperking zelf weten niet altijd wat nog normaal is en waar de grens wordt overschreden. Soms kan dit duidelijk worden in een gesprek, soms zijn er subtiele signalen. Een klacht van ouders en van mensen met een beperking die ervaring hebben met misbruik is dat er vaak niet naar hun signalen is geluisterd, dat ze niet serieus zijn genomen. Dat kan anders en dat moet anders. In deze brochure geven we daar adviezen voor. De focus in deze brochure ligt op grensoverschrijdend gedrag dat zich binnen de zorg- en dienstverlening afspeelt, maar de signalen en risicofactoren gelden natuurlijk ook binnen het sociale netwerk.

2.1 Machtsverschil en misbruik van macht

Hoe uiteenlopend ook, er is bij alle vormen van grensoverschrijdend gedrag steeds één overeenkomst: een verschil in macht. Het machtsverschil maakt dat de ander geen of weinig weerstand kan bieden. Je kunt invloed op verschillende manieren aanwenden. Vaak gaat dit heel subtiel: lieve woordjes, cadeautjes geven, complimenten maken, de ander van zich afhankelijk maken. In eerste instantie voelt deze aandacht prettig. Pas later komt het gevoel van gebruikt worden. Soms worden minder subtiele vormen van dwang gebruikt, zoals emotionele of psychologische druk, dreiging met geweld of chantage om tot geheimhouding te dwingen.

2.2 Definitie van grensoverschrijdend gedrag

We gebruiken als definitie van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling:

'Elke vorm van handelen of het nalaten van handelen, in verbale, non-verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, waardoor de persoon die het ondergaat lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt, dan wel vermoedelijk lijden zal'.

We onderscheiden zeven vormen van grensoverschrijdend gedrag:

- (1) Verwaarlozing en onthouden van zorg.
- (2) Psychologisch misbruik.
- (3) Fysiek misbruik.
- (4) Seksueel grensoverschrijdend gedrag, waaronder seksueel misbruik.
- (5) Discriminatie, op basis van afkomst, sekse, seksuele voorkeur, beperking en/of religie.
- (6) Schending van menselijke en burgerlijke rechten.

(7) Financieel en/of materieel misbruik.

Hieronder lichten we deze zeven vormen toe:

1. Verwaarlozing en onthouden van zorg

Voorbeelden zijn: te weinig tijd nemen om te helpen met eten; geen hulp bieden bij het naar de wc gaan; niet reageren op roepen; slechte hygiëne; dreigen met weggaan. Wanneer de emotionele behoeften worden genegeerd, zoals de behoefte aan aandacht, liefde en ondersteuning, spreken we van psychische verwaarlozing.

'(...) De leefruimte lag er smerig bij. Onze zoon liep vaak in vieze kleding, vette haren. Toen we bij hem langs gingen, zagen we dat hij reeds geruime tijd in een natte broek rondliep. Toen we daar wat van zeiden, deden ze het voorkomen, alsof het door het weer buiten kwam. Hij had namelijk op de schommel gezeten.'

2. Psychische grensoverschrijdingen, waaronder emotioneel misbruik

Hieronder vallen pesten; treiteren; bang maken; uitschelden; onder druk zetten; overmatige controle uitoefenen; vernederen en krenken. Het kan hier ook gaan om het isoleren van de persoon ten opzichte van zijn of haar sociaal netwerk.

'Ik woon bij iemand die behoorlijk agressief wordt als hij zijn zin niet krijgt. Dan voel ik me niet veilig. Hij kan schelden en vloeken, schreeuwen en met deuren slaan. Het gebeurt ook 's avonds laat, als je eigenlijk wil slapen. Ik praat er soms met de begeleiding over. Die zeggen dat ik me daar niets van aan moet trekken en gewoon moet zeggen waar het op staat. Ze zeggen dat ik voor mezelf op moet komen, maar dat vind ik moeilijk. De andere bewoners kunnen er ook niet tegen.'

3. Fysieke grensoverschrijdingen, waaronder mishandeling

Hierbij gaat het om zaken als: te hard vastpakken; ruw wegduwen; slaan; schoppen; misbruik van medicatie en gebruik van banden zodat mensen niet kunnen opstaan of weglopen.

'Het grensoverschrijdende gedrag is in februari 2003 begonnen. Hij kreeg aan zijn binnenarmen blauwe plekken. Een maand later opnieuw. In april zagen we blauwe plekken op armen en benen, een plek op zijn lichaam en een bult op zijn hoofd. In mei en augustus weer. In 2005 waren het er heel veel, op boven- en onderbenen. We zijn naar de huisarts gegaan, volgens hem kon het niet van binnenuit komen, maar moest het door toedoen van buitenaf komen. In maart 2005 had hij achttien blauwe plekken op zijn benen. Niemand van het personeel wist hoe dat kwam. Het bleef maar doorgaan. In 2006 ook nog. Onduidelijk is of het in 2007 ook nog voorkwam. In april 2008 was er weer sprake van blauwe plekken... Toen is het opgehouden. Het is steeds onduidelijk gebleven voor hen waar het gebeurde en wie erbij aanwezig waren.' (Een moeder over haar zoon.)

4. Seksuele grensoverschrijdingen, waaronder seksueel misbruik

Hieronder vallen ongewenste aanrakingen; onnodige ontkleding; het zonder toestemming betrekken van de persoon bij seksuele handelingen; aanranding en verkrachting.

'De zoon van een vriendin, ernstig verstandelijk gehandicapt, is waarschijnlijk seksueel misbruikt tijdens het vervoer. Het is nooit duidelijk geworden wat er precies met hem is gebeurd. Hij is naar anderen toe seksueel heel actief. Dat kan uitgelokt zijn door wat er met hem gebeurd is. Hij is nu zelf een gevaar voor kleine kinderen.'

5. Discriminatie

Bij discriminatie gaat het om ongelijke behandeling op basis van de beperking, afkomst, sekse, seksuele voorkeur, en/of religie. Dus bijvoorbeeld geen ruimte geven aan de eigen culturele en religieuze achtergrond en daarmee verbonden gebruiken.

'Mensen in de buurt kijken me aan. Ze lachen me uit. Ik ben natuurlijk dik, daar komt dat door. Als ik hangjongeren zie, dan loop ik een straatje om. Ik ga daar niet tussendoor. Als ik 's avonds laat thuis kom met bus 3, stap ik een halte verder uit. Maar als ik van het themacafé kom, heb ik een andere bus en dan moet ik wel bij die jongeren uitstappen, omdat dat de eindhalte is.'

6. Schending van rechten

Bij schending van rechten moet worden gedacht aan: zeggenschap onthouden; beslissingen nemen zonder overleg met de persoon of zijn vertegenwoordigers; aantasting of inperking van het recht op vrijheid¹, privacy en zelfbeschikking. Bijvoorbeeld door post achter te houden, bezoekers weg te sturen of de persoon verhinderen om familie te bezoeken.

'Er zijn veel regels, de groepsleiding maakt uit wat ze mogen en niet mogen. Wanneer ze vrij mogen zijn en moeten werken, waar zij hun geld aan uit mogen geven. Bewoners moeten het vragen als ze bijvoorbeeld een zak drop willen kopen. 's Avonds moeten ze hun portemonnee laten zien zodat begeleiders in de gaten kunnen houden wat iedereen uitgeeft. Mensen worden gestraft door middel van inhouding van hun zakgeld.'

7. Financiële en materiële uitbuiting

Bij deze vorm van mishandeling gaat het om het wegnemen of profiteren van bezittingen. Te denken valt aan diefstal van geld en (waardevolle) spullen; verkoop of gebruik van eigendommen; gedwongen testamentverandering; of het onterecht vragen van eigen bijdragen. Ook iemand financieel kort houden kan een vorm van uitbuiting zijn.

'Een medewerker heeft maandenlang geld gestolen van een cliënt. Volgens de regiodirecteur gaat het om een substantieel bedrag. De medewerker heeft bekend en is inmiddels ontslagen. De diefstal kwam deze zomer aan het licht toen een familielid van de cliënt de dief betrapte. De instelling heeft aangifte gedaan en de politie onderzoekt de zaak. Andere cliënten zijn ingelicht. De instelling doet ook zelf een intern onderzoek 'om te kijken wat we van deze situatie kunnen leren.'

¹ Hier kunnen individuele rechten en collectieve regels botsen: bijvoorbeeld roken, huisdieren, ... 'Schending van rechten' dient gezien te worden in samenhang met eventuele afspraken die in het ondersteuningsplan gemaakt worden over vrijheidsbeperkende maatregelen.

2.3 Verschillende relatievormen

Grensoverschrijdend gedrag kan zich voordoen in diverse relaties:

- Zorgrelaties: medewerkers van de organisatie.
- Mensen met een beperking onderling: medebewoners en collega's.
- Dienstverlening: dienstverleners al of niet in dienst van de organisatie (bijvoorbeeld leveranciers en taxichauffeurs).
- Mensen uit de familie en vriendenkring: het sociale netwerk van de persoon.
- Derden: mensen uit de buurt, sportvereniging, etc.

2.4 Hoe vaak komt het voor?

In Nederland is niet bekend hoe vaak grensoverschrijdend gedrag tegenover mensen met een verstandelijke beperking voorkomt.

Buitenlands onderzoek wijst uit dat kinderen met een verstandelijke beperking drie tot vier keer zo vaak grensoverschrijdend gedrag meemaken dan andere kinderen. Er zijn geen aanwijzingen dat dit afneemt bij volwassenen met een verstandelijke beperking.

2.5 Ervaringen van cliënten

Platform VG, Vilans en MOVISIE hebben een verkennend onderzoek gedaan naar de ervaringen van cliënten en ouders en vertegenwoordigers met grensoverschrijdend gedrag in woon- en dagvoorzieningen. De verhalen van cliënten geven een beeld van het grensoverschrijdend gedrag waar zij zoal mee te maken (kunnen) krijgen, van 'milde' tot (zeer) ernstige vormen ervan. Pesten door anderen met een verstandelijke beperking of door mensen op straat lijkt een fenomeen dat bij bijna iedere persoon met een verstandelijke beperking in deze voorstudie voorkomt.

De daders in dit onderzoek zijn zowel begeleiders als andere mensen met een verstandelijke beperking. Grensoverschrijdend gedrag door begeleiders bestaat vooral uit het niet serieus nemen van cliënten, hen kleineren en aan strenge regels binden. Grensoverschrijdend gedrag door collega's en begeleiders in de werksituatie komt in deze voorstudie opvallend veel voor. Enkele respondenten spraken over misbruik door medebewoners of begeleiders in de woonsituatie.

De bevindingen van het onderzoek pleiten voor het belang van empowerment van mensen met een beperking en hun omgeving. Deze brochure is een eerste stap op weg naar gerichte aandacht voor de bijdrage van ouders en vertegenwoordigers aan een sociaal veilig klimaat binnen instellingen voor professionele ondersteuning aan mensen met verstandelijke beperkingen.

2.6 Wat zijn de gevolgen?

De gevolgen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling zijn groot. Niet alleen voor de persoon zelf, maar ook voor mensen uit de (nabije) omgeving. Hoe ernstig de gevolgen zijn, is afhankelijk van allerlei factoren: aard, mate en duur van het grensoverschrijdend gedrag, de leeftijd waarop het is

begonnen, de relatie van het slachtoffer met de pleger en de manier waarop de omgeving op het grensoverschrijdend gedrag reageert.

Wat je vrijwel altijd ziet, is dat het slachtoffer zichzelf de schuld geeft. De persoon voelt zich niet veilig meer. Wie is nog te vertrouwen? De gevolgen kunnen zich op korte termijn voordoen. Maar ze kunnen zich ook jaren later pas openbaren. De klachten als gevolg van grensoverschrijdend gedrag verergeren vaak wanneer de omgeving het niet opmerkt en het slachtoffer er uit schaamte, angst of schuldgevoel over zwijgt.

Wanneer het gaat om ernstige vormen van grensoverschrijdend gedrag of misbruik is er vaak een duidelijke verandering in het gedrag merkbaar. Te denken valt aan meer agressie, minder inschikkelijk gedrag, meer stereotype gedrag, geseksualiseerd gedrag of zelfverwonding. Ook kan er sprake zijn van een vermindering van vaardigheden, minder zelfstandigheid, angst, minder zelfsturing of zich terugtrekken uit sociale situaties.

3 Een veilige organisatie

Een respectvolle bejegening vraagt om een klimaat waarin de omgang tussen alle betrokkenen getuigt van gelijkwaardigheid en respect. De organisatie, en daarmee alle medewerkers, zijn verantwoordelijk voor een veilig sociaal en pedagogisch klimaat waarin cliënten zich geborgen weten.

In een veilig klimaat is geen plaats voor discriminatie, agressie, machtsmisbruik, (seksuele) intimidatie, seksisme, racisme of andere vormen van ongelijke behandeling.

Dit betekent dat er in de dagelijkse praktijk aandacht moet zijn voor gelijkwaardigheid en veiligheid. En dat ongelijke behandeling en gevoelens van onveiligheid tijdig worden gesignaleerd en bespreekbaar gemaakt. Het moet duidelijk zijn dat dergelijk gedrag kwetsend is, of dit nu wel of niet opzettelijk gebeurt.

3.1 Het begint met openheid

Zorgen voor een veilige omgeving waarin mensen kunnen gedijen betekent dat er op alle niveaus in de organisatie aandacht moet zijn voor het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag. Dit vraagt om openheid. De organisatie heeft de taak om te zorgen dat dit onderwerp op de agenda staat. En dat er, door goed preventief beleid, zo min mogelijk kans is op misbruik.

3.2 Visie

Een heldere visie op omgangsvormen en de preventie van grensoverschrijdend gedrag biedt de basis voor goede zorg en ondersteuning aan mensen met beperkingen en hun ouders en/of verwanten. Een heldere visie maakt duidelijk wat er van medewerkers en van ouders/vertegenwoordigers wordt verwacht. Het is belangrijk dat ouders/vertegenwoordigers en medewerkers weten waaraan ze zich verbinden als ze in zee gaan met deze organisatie. En dat ze weten waar ze op terug kunnen vallen als ze te maken krijgen met signalen van onveiligheid. Vraag naar de visie en het beleid van de organisatie waar uw kind mee te maken heeft.

3.3 Samenhangend beleid

Medewerkers kunnen voor dilemma's komen te staan. Hoe moeten ze omgaan met de machtsongelijkheid tussen hen als hulpverlener en een cliënt? Hoe om te gaan met moeilijk verstaanbaar gedrag? Wat te doen met een vaag gevoel dat een collega de professionele grenzen overschrijdt? En: welk gedrag van en tussen cliënten is aanvaardbaar en wat is ongewenst of onaanvaardbaar?

Het bepalen van grenzen mag niet een individuele kwestie zijn. Het is nodig dat de organisatie een duidelijke beleid heeft rond bejegening, omgangsvormen, seksualiteit, preventie en de aanpak van grensoverschrijdend gedrag. En dat visie en beleid zijn vertaald in concrete richtlijnen voor het handelen.

Samenhangend beleid heeft de volgende voordelen:

- Grensoverschrijdend gedrag in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking staat niet los van het algemene beleid.
- Aandacht voor sociale veiligheid maakt deel uit van de dagelijkse zorg.

- De focus ligt op het positieve, niet op het negatieve.
- Meer garanties dat in de alledaagse omgang aandacht is voor het hanteren van grenzen en signaleren van grensoverschrijdend gedrag.

En niet in de laatste plaats: het is belangrijk dat dit beleid ook bekend is bij cliënten en dat zij (op hun niveau) worden voorgelicht over omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag. Ook is het belangrijk dat zij regelmatig worden bevraagd naar de ervaren veiligheid. Goed om te weten: cliënten lijken gemakkelijker over grensoverschrijdend gedrag te praten als een (onafhankelijke) vertrouwde persoon hen bevraagt.

3.4 Protocol signaleren en melden

Voor slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag kan het moeilijk zijn met hun ervaring naar buiten te komen. Het is daarom essentieel dat de organisatie ervoor zorgt dat medewerkers leren signalen te herkennen en dat zij inzicht hebben in wat hen kan belemmeren om signalen ernstig te nemen en te melden.

Naast aandacht voor medewerkers is het belangrijk dat de organisatie aandacht heeft voor ouders/vertegenwoordigers. Dat ook ouders/vertegenwoordigers weten dat grensoverschrijdend gedrag kan voorkomen en dat ze weten waar ze terecht kunnen met vragen en met signalen. En vooral dat signalen altijd serieus worden genomen.

Als het goed is heeft de instelling een protocol voor het omgaan met vermoedens en meldingen. Dit protocol moet besproken zijn in de cliëntenraad / raad van vertegenwoordigers. Het protocol moet bekend zijn bij ouders / vertegenwoordigers. Cliënten moeten een aangepaste versie van het protocol krijgen. Het is immers belangrijk dat zij weten bij wie ze terecht kunnen als ze grensoverschrijdend gedrag meemaken. Het is dan ook belangrijk dat vertrouwenspersonen goed bij hen bekend zijn en goed bereikbaar zijn.

3.5 Rol van ouders

Iedere ouder/vertegenwoordiger is partij in het opstellen en regelmatig evalueren van het ondersteuningsplan van zijn/haar kind. Het is belangrijk om ook – of juist – bij de bespreking van het ondersteuningsplan na te gaan hoe het staat met het zelfbeeld, het kunnen opkomen voor zichzelf, het kunnen respecteren van de grenzen van anderen. Ook is het belangrijk te bespreken hoe het zit met lichaamsbeleving, seksuele ontwikkeling en wensen op het gebied van relaties en contact. Bij deze bespreking kunnen dan op een natuurlijke manier ook de eventuele risico's op mogelijk grensoverschrijdend gedrag en misbruik in kaart worden gebracht. En kan men met elkaar afspreken op welke manier men kan tegemoetkomen aan de wensen van de cliënt en hoe risico's kunnen worden ingeperkt.

Daarnaast heeft iedere organisatie een cliëntenraad / vertegenwoordigersraad en vaak is er ook een bewonersoverleg.

Iedere ouder/vertegenwoordiger kan bij de cliëntenraad informeren hoe de organisatie er voor staat op dit onderwerp. Welke kansen en belemmeringen liggen er? Wordt de registratie van meldingen van grensoverschrijdingen en misbruik besproken met de raad? En welke conclusies worden hieruit getrokken?

Vragen kunnen zijn:

1. Wat is het bestaande beleid binnen de organisatie?
2. Welke beleidsinstrumenten zijn er?
3. Wat is vastgelegd over preventie?
4. Hoe gaat men om met signalen en meldingen van grensoverschrijdend gedrag?
5. Wordt er regelmatig gevraagd naar cliëntervaringen rond veiligheid?

Sociale veiligheid heeft alles te maken met openheid. Als ouder/vertegenwoordiger kan het lastig zijn om het gesprek over veiligheid aan te gaan. Toch is het aan te raden dit wel te doen, zowel in de bespreking van het ondersteuningsplan als op het collectieve niveau.

4 Wat zijn de risico's?

Risico's voor het ontstaan van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling kunnen te maken hebben met tekortkomingen in de kwaliteit van de zorg en de organisatie. Bij zorg van goede kwaliteit is er minder kans op grensoverschrijdend gedrag. De risico's kunnen ook te maken hebben met beperkingen van de cliënten. Zo kan iemand erg veel behoefte hebben aan contact en aandacht en daardoor – ongewild – te ver gaan in het aangaan van relaties.

Het is belangrijk dat organisaties onderzoeken welke risicofactoren in de eigen organisatie en bij individuele cliënten aanwezig zijn.

4.1 Een individuele risicoanalyse

Door het in kaart brengen van risico's kan de preventie beter worden aangepakt. Dit geeft niet de garantie dat er geen incidenten zullen plaatsvinden, maar het maakt de kans op incidenten wel kleiner. Bovendien draagt het bij aan openheid wanneer dit een vast onderdeel is van de bespreking van het ondersteuningsplan. Gedraagt iemand zich te vrij naar vreemden bijvoorbeeld, dan is het van belang om bewust grenzen aan te leren. Durft iemand wel 'nee' te zeggen, of is een training weerbaarheid nodig? Iemand met Prader-Willi syndroom bijvoorbeeld zal voor wat snoep of extra eten veel over hebben. Iemand die erg graag aardig gevonden wil worden, zal de grens tussen een vriend en een profiteur niet zo snel zien. Het is goed dergelijke risico's op grensoverschrijdend gedrag onder ogen te zien en te bespreken welke preventieve maatregelen mogelijk en wenselijk zijn.

4.2 Risico's in de organisatie

Beschikt de organisatie over visie en beleid rond sociale veiligheid, een vertrouwenspersoon, goede (en goed bekende) meldprocedures en een transparante procedure voor vervolgstappen na een melding? Zo niet, dan is er sprake van een risico.

Is er een open cultuur en goede relaties tussen management, personeel en familie/vertegenwoordigers? Kan het management omgaan met conflicten van belangen?

Doorgaans hebben ouders/vertegenwoordigers snel door hoe het staat met de kwaliteit van het management. En wanneer je voelt dat het management 'onder de maat' is zul je hieraan iets moeten doen. Hierin hoef je als ouder/vertegenwoordiger niet alleen te staan. Een landelijke oudervereniging kan vaak helpen. Misschien zijn er meer klachten over de organisatie? Als ouder ben je kwetsbaar zolang je alleen staat. Wordt je gevoeld dat er iets 'niet pluis' is serieus genomen of wordt het als gezeur afgedaan? Of als overdreven bezorgdheid? Blijf er niet mee lopen als dit het geval is, maar zoek steun binnen en buiten de organisatie!

De houding van het begeleidend personeel, tevredenheid met het werk en de werkomstandigheden zijn voor de dagelijkse gang van zaken en voor de sfeer uiterst belangrijk. Is er veel ziekteverzuim, veel verloop of een tekort aan personeel dan heeft dit direct invloed op de onderlinge communicatie. Het kan leiden tot gehaastheid, onoplettendheid en tot onrespectvol benaderen van cliënten en van ouders/vertegenwoordigers.

Wanneer cliënten weinig contact hebben met mensen buiten de organisatie kan dit een risico vormen. Het kan wijzen op een gesloten cultuur en het isoleren van cliënten. Ook wanneer er bij moeilijk gedrag geen gebruik gemaakt wordt van consultatie, kan dit wijzen op een – te – gesloten cultuur.

Onvoldoende personeel, plannen die niet worden uitgevoerd, specialistische zorg die niet kan worden ingezet, ondersteuning die niet voldoet voor een of meerdere cliënten, cliënten die niet goed bij elkaar passen. Dit zijn stuk voor stuk risicofactoren.

4.3 Strategieën om de veiligheid te vergroten

Openlijk en respectvol spreken over grenzen heeft een preventieve werking. Cliënten en ook hun ouders/vertegenwoordigers durven dan eerder vragen te stellen. Het is belangrijk dat cliënten weten wat normaal gedrag is en dat ze leren om aan te geven wat ze al dan niet prettig vinden. En dat ze weten dat ze bij grensoverschrijdingen kunnen aankloppen bij vertrouwde medewerkers.

Als ouder/vertegenwoordiger mag u de instelling bevragen op het beleid. Wordt er regelmatig gesproken met de cliënten? Voelen zij zich veilig? Weten de cliënten wel wat grensoverschrijdend gedrag is? Voelen zij zich veilig genoeg om dit te melden en zijn ze in staat om te melden? Vanwege hun beperking kunnen zij hun gevoel van onveiligheid misschien niet verwoorden. Daarnaast kan het gedrag van medecliënten bedreigend zijn. Durven ze hierover te praten?

Mensen met een beperking zijn vaak heel goed in staat om aan te geven wat er speelt en wat er moet veranderen om zich veilig te voelen. Voorwaarde is dan wel dat hun signalen serieus worden genomen en dat er regelmatig met hen over het onderwerp wordt gesproken.

5 Signaleren: hoe doe je dat?

Naast medewerkers hebben ook ouders/vertegenwoordigers een taak in het signaleren van (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag. Het gaat daarbij niet alleen om grove vormen van misbruik, maar ook om 'kleinere' grensoverschrijdingen. Ernstige grensoverschrijding kan namelijk klein beginnen. Bovendien schept het tolereren van 'kleine' overschrijdingen een klimaat waarin ook ernstigere vormen meer kans krijgen. Voor een overzicht van signalen: zie de signalenkaart in de bijlage.

5.1 Gouden regel bij signaleren

De signalen kunnen een gevolg zijn van grensoverschrijdend gedrag, maar kunnen ook andere oorzaken hebben. Het zien van één enkel signaal hoeft (nog) niets te zeggen. Het gaat om het type signaal en om de samenhang tussen signalen.

Wanneer er meerdere signalen worden waargenomen, moet er gedacht worden aan de mogelijkheid van grensoverschrijdend gedrag. Maar eventuele andere mogelijkheden mogen niet buiten beschouwing blijven. Het is belangrijk voorzichtig en zorgvuldig te werk te gaan en tegelijkertijd weer niet zó voorzichtig, dat elk potentieel signaal wordt weggeredeneerd. Handel bij vermoedens volgens de meldprocedure van de organisatie.

5.2 Signaleren en melden

Wanneer er sprake is van een verandering in emoties, behoeften of vaardigheden van cliënten, is er altijd reden tot ongerustheid. Bijvoorbeeld wanneer cliënten zich bij bepaalde medewerkers of cliënten anders gedragen dan bij anderen. Of wanneer ze in een andere omgeving meer ontspannen zijn. Er kan sprake zijn van grensoverschrijdend gedrag / misbruik wanneer cliënten zelfverwondend gedrag gaan vertonen, of opvallend seksueel gedrag, of wanneer er veel fysiek letsel is. Dit kan ook heel andere oorzaken hebben natuurlijk. Maar het is een signaal dat serieus moet worden genomen.

Er zijn vele signalen die op grensoverschrijdend gedrag kunnen duiden, maar het belangrijkste signaal is misschien wel: 'ik heb het gevoel dat er iets niet klopt'.

Ga bij uzelf het volgende na:

- Wanneer begon de ongerustheid? Waardoor? Wat is er gebeurd?
 - Om welke signalen (zie bijlage) gaat het? Wanneer doen ze zich voor?
 - Zijn er geleidelijke of plotselinge gedragsveranderingen?
 - Hoe lang is dit al aan de hand?
-
- ✓ Schrijf alles zo feitelijk mogelijk op.
 - ✓ Meld het vermoeden volgens het geldend protocol.
 - ✓ Bij twijfel consulteer de vertrouwenspersoon van de instelling.
 - ✓ Bedenk dat u ook de cliëntenraad kunt inschakelen of uw oudervereniging.

De manier waarop begeleiders reageren op uw signaal zegt vaak al veel. Wordt uw ongerustheid serieus genomen, dan geeft dit vertrouwen in de verdere afhandeling. Maar wordt het signaal genegeerd, dan is het zeker zaak om de vertrouwenspersoon in te schakelen.

Bij een vermoeden van seksueel misbruik is het van belang om snel te handelen en om het protocol te volgen. Hoor uw kind niet uit. Het uithoren van een vermoedelijk slachtoffer kan een eventueel juridisch traject verstoren. Het is niet aan u om aan waarheidsvinding te doen! En neem niet zelf contact op met de vermoedelijke pleger.

6 Bijlage: Signalenkaart grensoverschrijdend gedrag in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking

Toelichting

Doel van deze signalenkaart is om zicht te krijgen op mogelijke signalen van grensoverschrijdend gedrag bij mensen met een verstandelijke beperking.

1. Op deze signalenkaart kruist u **een signaal** of meerdere **signalen** aan die u hebt opgevangen. Ook andere signalen kunt u invullen. Dit kost u **maximaal 10** minuten. ✓ Schrijf alles zo letterlijk en feitelijk mogelijk op.
2. **Handel bij geconstateerde signalen of vermoedens volgens de meldprocedure van de organisatie.** Bij het ontbreken van een protocol: neem contact op met de teamleider of leidinggevende; bij uitblijvende respons of twijfel kan contact met de eventuele vertrouwenspersoon van de organisatie gezocht worden.
3. Voor meer informatie, zie ook www.movisie.nl/werkenaansocialeveiligheid.

Gouden regel bij signaleren

Signalenlijsten dienen als **checklist**: nadat bijzonderheden zijn opgevallen, kan men in zo'n lijst nazoeken wanneer de waargenomen bijzonderheden als mogelijk signaal van grensoverschrijdend gedrag op te vatten zijn. Het is dus níet de bedoeling om met de signalenlijst in de hand anderen te gaan observeren. Zeker bij mensen met een verstandelijke beperking liggen zaken extra ingewikkeld en is een nog grotere **zorgvuldigheid** vereist.

Het signaleren van mogelijk grensoverschrijdend gedrag vraagt om een goede balans: ga voorzichtig en zorgvuldig te werk, maar niet zó voorzichtig dat elk potentieel signaal wordt weggeredeneerd.

De signalen die worden genoemd, kúnnen een gevolg zijn van grensoverschrijdend gedrag, maar kunnen ook andere oorzaken hebben. Signalen kunnen ook samenhangen met de beperking. Het zien van één enkel signaal hoeft (nog) niets te zeggen. Het gaat om het **type signaal** en om de **samenhang tussen signalen**.

Let op

Het belangrijkste signaal is misschien wel een niet-pluis gevoel: een intuïtief gevoel dat er iets niet klopt.

Ga bij uzelf het volgende na:

- ❖ Wanneer ontstond ongerustheid bij mij ? Waardoor? Wat is er precies gebeurd?
- ❖ Welke signalen neem ik waar ? Wanneer en waar doen ze zich voor?
- ❖ Zie ik geleidelijke of plotselinge gedragsveranderingen? Hoe lang is dit al aan de hand?

- ✓ Handel nooit op eigen houtje!
- ✓ Hoor het vermoedelijke slachtoffer niet uit. Het uithoren van het vermoedelijke slachtoffer en/of het spreken met contactpersonen van het vermoedelijke slachtoffer kan een eventueel juridisch traject verstoren.
- ✓ Neem nooit zelf contact op met de vermoedelijke pleger. De beste manier om het grensoverschrijdend gedrag te (laten) stoppen en aan te pakken, is een en objectief officieel onderzoek.

Algemene en specifieke signalen

Signalen kunnen herkend worden aan gedrag of houding van slachtoffer en/of pleger. Sommige signalen ziet men bij **alle vormen** van grensoverschrijdend gedrag, andere met name bij **specifieke vormen**:

Er worden 7 vormen van grensoverschrijdend gedrag te onderscheiden:

- (1) Verwaarlozing en onthouden van zorg.
- (2) Psychisch.
- (3) Fysiek.
- (4) Seksueel.
- (5) Discriminatie (op basis van afkomst, sekse, seksuele voorkeur, beperking en/of religie)
- (6) Schending van rechten.
- (7) Financieel en/of materieel.

Algemene SIGNALLEN - SLACHTOFFER (cliënt)

Houding en gedrag

- Emotionele veranderingen: meer teruggetrokken, huilerig, angstig, wanhopig, slaapproblemen, etc.
- Sterke wisselingen in gedrag of stemming- bij aanwezigheid van specifieke personen of in specifieke omstandigheden.
- Plotse terugval in vaardigheden of fysiek functioneren (bijvoorbeeld plots incontinent worden of stoppen met eten of drinken)
- Zelfbeschadigend gedrag.
- Plots overmatig alcohol en/of druggebruik.
- Plots agressief of fysiek grensoverschrijdend gedrag.
- Veranderd gedrag in de groep.
- ...

Specifieke SIGNALLEN - SLACHTOFFER (cliënt)

Bij specifieke vormen van grensoverschrijdend gedrag

1. Verwaarlozing en onthouden van zorg

- Lijdt aan ondervoeding.
- Lijdt aan uitdroging/dehydratatie.
- Vervuiling (lijf, kleding of woning).
- Slechte zelfzorg.
- Slechte conditie van de huid of huiduitslag (zoals decubitus, open wonden).
- Gebrek aan sociaal contact.
- ...

2. Psychisch grensoverschrijdend

- Vertoont onverklaarbare angst.
- Vertoont verward gedrag.
- Vertoont woedend en/f verdrietig gedrag.
- Vertoont schuchter en/of wantrouwend gedrag.
- Valt stil of vertoont (plots) weinig reactie.
- Vertoont slaap en/of eetproblemen.
- Vertoont tekenen van psychiatrische problematiek.
- ...

3. Fysiek grensoverschrijdend

- Heeft (herhaaldelijk) fysiek letsel (op onlogische plaatsen).
- Heeft onverklaarbaar fysiek letsel, of blauwe plekken.
- Heeft onbehandeld letsel.
- Heeft bijtplekken.
- Heeft verwondingen die lijken op afdrucken van voorwerpen of lichaamsdelen (bijvoorbeeld vingers, riem, liniaal)
- Heeft botbreuken, kneuzingen.
- ...

4. Seksueel grensoverschrijdend

- Cliënt geeft indirecte hints over mogelijk ongewenst seksueel contact.
- Slechte (geestelijke) gezondheid, psychosomatische klachten.

- Angst of weigering bij lichamelijke verzorging.
- Geseksualiseerd gedrag.
- Genitale pijn of pijn bij het plassen, infecties, overgevoeligheid.
- Letsel of littekenvorming aan genitaliën, rectum, mond, borsten.
- Sterke afhankelijkheid t.o.v. een specifieke persoon.
- ...

5. Discriminatie

- Plotse verandering van uiterlijk, kledingstijl of gebruik hulpmiddelen zoals rollator.
- Gepest, negatieve of ondermijnende bejegening.
- Uitgesloten of afgewezen worden.
- ...

6. Financieel en/of materieel grensoverschrijdend

- Cliënt krijgt geen betrouwbare informatie of heeft geen toegang tot informatie over eigen financiële situatie.
- Plotselinge of onverklaarbare geldopnames van bankrekening.
- Verdwijnen van waardevolle spullen uit huis.
- ...

7. Ervaren schending van rechten

- Beperking bewegingsvrijheid: deuren gaan op slot.
- Gebrek aan eigen regie (bijvoorbeeld zaken worden voorbarig overgenomen).
- Beperking in handelingsvrijheid, zoals vrienden zien.
- Onvoldoende privacy bij ontvangen van bezoek.
- Onvoldoende privacy bij ADL-hulp of geneeskundige behandeling.
- Onvoldoende zelfbeschikking bij dagindeling of behandeling.
- Onvoldoende inzage in dossier of keuze behandelingsvormen.
- ...