

|                                                                                                                       |                            |             |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|----------------|
|  R.K. Zorgcentrum<br><b>ROOMBURGH</b> | Richtlijn ongewenst gedrag | Versiedatum | 07-06-2022     |
|                                                                                                                       |                            | pagina      | Pagina 1 van 8 |
|                                                                                                                       |                            |             |                |

## Richtlijn ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag is een verzamelbegrip voor agressie, pesten, discriminatie en seksuele intimidatie. Hieruit volgen gedragingen die voor de betrokkenen de lichamelijke of geestelijke integriteit bedreigen of beschadigen. Er is sprake van ongewenst gedrag zodra een van de betrokkenen het zo ervaart.

Ongewenst kan zowel bewust als onbewust plaatsvinden. Het is soms niet de intentie van de zender maar wel wat er gebeurt of hoe de ontvanger het ervaart. Wanneer je werkt in de verpleging is er regelmatig sprake van fysiek en nauw contact, dit geeft geen recht om de grens over te gaan.

Veiligheid van de cliënt en professional is hierbij het uitgangspunt. Elke situatie is uniek en afhankelijk van verschillende factoren.

### Doelgroepen van bewoners

Binnen Roomburgh hebben wij verschillende doelgroepen van bewoners zowel intramuraal als extramuraal. Bij ongewenst gedrag kan het zo zijn dat dit een uiting is van een gevoel dat de cliënt of bewoner ervaart.

Sommige ziektebeelden, denk hier aan dementie of de gevolgen van een CVA, versterken een ontremming in gedrag, dit maakt ongewenst gedrag niet aanvaardbaar.

### Richtingen

Ongewenst gedrag kan tussen verschillende partijen plaatsvinden. In de onderstaande tabel staan verschillende richtingen met een nummering. Deze corresponderen met de aanpak voor elke situatie.

#### Medewerker:

Hier vallen alle medewerkers die in dienst zijn binnen Roomburgh onder, ook de teamleiders, het management en de directie.

#### Bewoner:

Wij spreken over bewoners wanneer zij intramuraal wonen binnen Roomburgh, dit zijn de afdelingen kleinschalig wonen en somatiek.

#### Client:

De cliënten van Roomburgh wonen in de aanleunflat of in de wijk, de extramurale zorg. Hieronder vallen ook de cliënten van de huishoudelijke ondersteuning en de cliënten van de dagbesteding.

#### Vrijwilliger:

De vrijwilligers werken door de gehele organisatie zowel intramuraal als extramuraal.

#### Familie:

Onder de familie zien wij de familie leden, mantelzorgers en/of eerste contactpersonen van bewoners of cliënten.

|            | Medewerker | Bewoner | Client | Vrijwilliger | Familie |
|------------|------------|---------|--------|--------------|---------|
| Medewerker | 1          | 2       | 3      | 4            | 5       |
| Bewoner    | 6          | 7       | 8      | 9            | 10      |
| Client     | 11         | 12      | 13     | 14           | 15      |

|                                                                                                                |                            |             |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|----------------|
|  R.K. Zorgcentrum<br>ROOMBURGH | Richtlijn ongewenst gedrag | Versiedatum | 07-06-2022     |
|                                                                                                                |                            | pagina      | Pagina 1 van 8 |
|                                                                                                                |                            |             |                |

|              |    |    |    |    |    |
|--------------|----|----|----|----|----|
| Vrijwilliger | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| Familie      | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |

Voor alle richtingen is de eerste stap hetzelfde: De boodschap is het meest krachtig door iemand, op het moment zelf aan te spreken en hier melding van te maken bij de leidinggevende of vertrouwenspersoon.

### Vormen van ongepast gedrag

|                        | <b>Verbaal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Fysiek</b>                                                                                                                                                 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geweld                 | <i>Verbaal geweld zijn uitingen die het doel hebben om een ander pijn te doen. Het is vaak een aanval op het zelfbeeld dat iemand van zichzelf heeft. Iemand uitschelden, bedreigen, verdenken, negatief zijn en een nare gebeurtenis uit het verleden telkens aanhalen zijn vormen van verbaal geweld.</i> | <i>Fysiek geweld omvat elke slechte fysieke behandeling van iemand met de intentie hem of haar te verwonden en/of angst aan te jagen.</i>                     |
| Seksueel               | <i>Het uiten van seksuele wensen, gedachten of handelingen waarbij het de intentie is om iemand te vernederen of angst aan te jagen.</i>                                                                                                                                                                    | <i>Elke fysieke handeling van iemand met de intentie om seksueel actief te zijn met iemand en hierbij geen waarde te hechten aan de grenzen van de ander.</i> |
| Diefstal               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>Diefstal is het wederrechtelijk toe-eigenen van enig goed dat tot een ander toebehoort.</i>                                                                |
| Racisme                | <i>Racisme is een houding van systematische vijandigheid of minachting voor bepaalde personen of groepen van personen op basis van hun nationaliteit, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afkomst. Het uitspreken hiervan is de verbale vorm.</i>                                                    | <i>De fysieke vorm van racisme uit zich meestal in geweld. Zie kopje geweld. Een andere vorm van fysiek racisme is het buitensluiten van iemand.</i>          |
| Alcohol/drugs misbruik |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>Er is sprake van alcohol en drugmisbruik wanneer iemand hier negatieve gevolgen van merkt.</i>                                                             |

|                                                                                                                |                            |             |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|----------------|
|  R.K. Zorgcentrum<br>ROOMBURGH | Richtlijn ongewenst gedrag | Versiedatum | 07-06-2022     |
|                                                                                                                |                            | pagina      | Pagina 1 van 8 |
|                                                                                                                |                            |             |                |

## Iemand aanspreken op ongewenst gedrag

In de meest ideale situatie met betrekking tot ongewenst gedrag spreek je de desbetreffende persoon hier gelijk op aan en stel je duidelijke grenzen. Vertel hierin concreet aan waar je je niet prettig bij voelt, doe dit vanuit de ik-boodschap.

De zender zal hier niet altijd meteen begrip voor hebben of verbaasd reageren, herhaal dan je boodschap. Door de grenzen duidelijk te stellen en de consequenties voor te leggen wanneer dit nogmaals gebeurt. Het is belangrijk dat je je hier daadwerkelijk ook aan houdt als het gedrag zich herhaalt.

Je hoeft jezelf niet te verdedigen wanneer jij gedrag onprettig ervaart, een discussie heeft vaak geen zin. Blijf concreet en geef aan waar je last van hebt en laat het daarbij.

Maak een melding van grensoverschrijdend gedrag. Dit kan bij de vertrouwenspersonen, je teamleider of via een Melding Incident Medewerker (MIM) formulier.

Het kan zo zijn dat de ontvanger niet wil dat er iets mee gedaan wordt. De vertrouwenspersoon of de teamleider kan uitzoeken waarom dit zo is. Wanneer de ontvanger niet wil dat er met de melding wordt gedaan, zal het probleem niet worden aangepakt en is de kans op herhaling groter.

### 1. Medewerker – Medewerker

Onder medewerkers kan het zo zijn dat je je niet prettig voelt bij een opmerking, grap of gedraging van de ander. Als dit voor de ontvanger over de grens gaat, dan spreek je de zender hierop aan. Doe dit het liefst zo snel mogelijk. *Zie alinea "iemand aanspreken op ongewenst gedrag".*

Voelt het niet prettig om iemand gelijk aan te spreken of lukt dat door omstandigheden niet, dan is het belangrijk dat je hier niet te lang mee blijft lopen. De teamleider of de vertrouwenspersoon zijn mensen bij wie kan praten over de situatie. Zij zullen samen met jou de melding registreren, dit kan anoniem. Zij zullen de melding verder oppakken met de ontvanger.

Wanneer er ongepast gedrag van de teamleider wordt ervaren, maakt de medewerker een melding bij de vertrouwenspersoon of de directie.

Bij ongepast gedrag van de directie naar de medewerker, neemt de medewerker contact op met de vertrouwenspersoon of de Raad van Toezicht.

### 2. Medewerker – Bewoner

Bij de richting medewerker – bewoner gaat het om ongewenst gedrag van de medewerker naar de bewoner toe. Het kan zijn dat de melder hiervan de bewoner zelf is, maar het kan ook zo zijn dat een collega de melder is wanneer zij een situatie hebben gezien of dat een bewoner de situatie vertelt aan een andere collega.

Het is belangrijk om de juiste personen in te zetten in deze situatie. De teamleider en de vertrouwenspersoon hebben een rol hierin. Vaak zullen bewoners dit in vertrouwen vertellen, vaak uit angst omdat het naar hun idee gevolgen voor de zorg heeft. De vertrouwenspersoon en/of teamleider gaat het gesprek met de bewoner aan om te onderzoeken wat er is gebeurd.

|                                                                                                                        |                            |             |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|----------------|
|  <b>R.K. Zorgcentrum<br/>ROOMBURGH</b> | Richtlijn ongewenst gedrag | Versiedatum | 07-06-2022     |
|                                                                                                                        |                            | pagina      | Pagina 1 van 8 |
|                                                                                                                        |                            |             |                |

De teamleider en/of vertrouwenspersoon zal ook aangeven dat wanneer zij geen stappen ondernemen het gedrag herhaaldelijk kan voorkomen. Het is belangrijk om de bewoner gerust te stellen en hierin te steunen. Hierbij is het goed uit te zoeken wat de bewoner hierbij nodig heeft.

### 3. Medewerker - Cliënt

Medewerker – cliënt is gericht op de relatie in de extramurale zorg. Hierbij verlenen de medewerkers zorg in het huis van de cliënt. In deze situatie ervaart de client ongepast gedrag van de medewerker die bij hen in huis komt. Dit kan zijn in een verbale of fysieke vorm, zoals het stelen van iemands eigendommen of het onnodig rondneuzen in huis.

De cliënt kan voor deze situatie contact opnemen met de wijkverpleegkundige, de teamleider of de vertrouwenspersoon. Zij zullen in gesprek gaan met de cliënt om de situatie te verduidelijken en een luisterend oor te bieden. Samen met de cliënt kijken zij naar stappen om ervoor te zorgen dat ongewenst gedrag niet meer voor komt.

### 4. Medewerker – Vrijwilliger

Vrijwilligers zijn in alle lagen van Roomburgh werkzaam, zij worden gecoördineerd door de vrijwilliger coördinator, maar ook door de teamleiders van de desbetreffende afdelingen. Het komt voor dat er ongewenst gedrag vanuit een medewerker wordt geuit naar een vrijwilliger. Het aanspreekpunt voor de vrijwilliger kan in deze situatie de vrijwilliger coördinator, de teamleider of de vertrouwenspersoon zijn. Zij zullen samen met de melder de situatie uitdiepen en bepalen wat de vervolgstappen zijn.

Daarnaast wordt er ook een MIM-melding gemaakt.

### 5. Medewerker – Familie

Ook hier is de eerste stap dat de familie het direct aangeeft bij de betreffende medewerker wanneer er een grens over wordt gegaan. Echter gebeurt het soms zo snel dat een directe reactie niet altijd kan. Wanneer familie ongewenst gedrag van een medewerker ervaart is voor hen de persoonlijk begeleider (PB'er), de teamleider en/of de vertrouwenspersoon het aanspreekpunt. Zij zullen samen met de familie in gesprek gaan en vervolgstappen maken, om te voorkomen dat ongewenst gedrag door een medewerker herhaald wordt.

Daarnaast wordt er ook een MIM-melding gemaakt.

### 6. Bewoner – Medewerker

In de relatie bewoner - medewerker is de bewoner de zender en de medewerker de ontvanger. De medewerker maakt melding van het grensoverschrijdend gedrag van de bewoner, dit gebeurt bij de teamleider. De teamleider zal in een gesprek met de bewoner de situatie bespreken en uitdiepen. Waarna de teamleider een gesprek aan zal gaan met de bewoner. De teamleider stemt met de medewerker af of hij/zij het prettig vindt om een tijdje niet naar deze bewoner te hoeven gaan.

Daarnaast wordt er een melding gemaakt door middel van het invullen van het MIC-formulier.

### 7. Bewoner – Bewoner

De bewoners komen elkaar intramuraal tegen op de gangen of in de lounge. Sommige ontwikkelen een vriendschappelijke band met elkaar en zoeken elkaar dan ook op de kamer op. Het kan zo zijn dat een bewoner ongepast gedrag vertoont naar een andere bewoner. Dit kan gezien worden door een medewerker of dit kan door de bewoner (de ontvanger of de zender) verteld worden aan een

|                                                                                                                       |                               |             |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|----------------|
|  R.K. Zorgcentrum<br><b>ROOMBURGH</b> | Richtlijn ongewenst<br>gedrag | Versiedatum | 07-06-2022     |
|                                                                                                                       |                               | pagina      | Pagina 1 van 8 |
|                                                                                                                       |                               |             |                |

medewerker. Ga het gesprek met hen aan, soms willen zij alleen een luisterend oor. Mocht het zo zijn dat zij wel melding willen maken van dit gedrag dan kan dit bij de teamleider of de vertrouwenspersoon. Hierbij zal ook een MIC-melding worden ingevuld. De vervolgstappen worden gezamenlijk bedacht.

#### 8. Bewoner – Client

Binnen Roomburgh wonen de bewoners intramuraal en de cliënten extramuraal, zij kunnen elkaar ontmoeten in het gebouw of hierbuiten. Het kan zo zijn dat de bewoner ongepast gedrag vertoont naar een cliënt. De cliënt kan hier melding van maken bij de vertrouwenspersoon, de teamleider intramuraal of extramuraal. Zij zullen een gesprek aangaan met de bewoner en ook met de cliënt. Deze gesprekken zijn los van elkaar. Hierin wordt afgestemd welke stappen er worden ondernomen om ervoor te zorgen dat het ongepaste gedrag niet meer voorkomt.

Daarnaast wordt er een melding gemaakt door middel van het invullen van het MIC-formulier.

#### 9. Bewoner – Vrijwilliger

Vrijwilligers doen zowel individuele als gezamenlijke activiteiten met bewoners. Bewoners kunnen ongepast gedrag vertonen naar een vrijwilliger. De vrijwilliger maakt hier melding van bij de vrijwilliger coördinator, de teamleider van de betreffende afdeling of bij de vertrouwenspersoon. Zij zullen met de vrijwilliger samen kijken wat de vervolgstappen zijn.

Daarnaast wordt er ook een MIC-melding gemaakt.

#### 10. Bewoner – Familie

In het geval van de bewoner - familie is de bewoner de zender en de familie de ontvanger. Het is hierin vaak lastig om als buitenstaander hier wat mee te doen. Wel kunnen medewerkers, teamleiders en vertrouwenspersonen een luisterend oor bieden en doorverwijzen naar andere instanties. (Veilig Thuis)

#### 11. Client – Medewerker

In de relatie client medewerker is de client de zender en de medewerker de ontvanger. De medewerker maakt melding van het grensoverschrijdend gedrag van de client, dit gebeurt bij de teamleider. De teamleider zal in een gesprek met de medewerker de situatie bespreken en uitdiepen. Waarna de teamleider een gesprek aan zal gaan met de client. De teamleider stemt met de medewerker af of hij/zij het prettig vindt om een tijdje niet naar deze client te hoeven gaan.

Daarnaast wordt er een melding gemaakt door middel van het invullen van het MIC-formulier.

#### 12. Client – Bewoner

Binnen Roomburgh wonen de bewoners intramuraal en de cliënten extramuraal, zij kunnen elkaar ontmoeten in het gebouw of hierbuiten. Het kan zo zijn dat de cliënt ongepast gedrag vertoont naar een bewoner. De bewoner kan hier melding van maken bij de vertrouwenspersoon, de teamleider intramuraal of extramuraal. Zij zullen een gesprek aangaan met de cliënt en ook met de bewoner. Deze gesprekken zijn los van elkaar. Hierin wordt afgestemd welke stappen er worden ondernomen om ervoor te zorgen dat het ongepaste gedrag niet meer voorkomt.

|                                                                                                                        |                               |             |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|----------------|
|  <b>R.K. Zorgcentrum<br/>ROOMBURGH</b> | Richtlijn ongewenst<br>gedrag | Versiedatum | 07-06-2022     |
|                                                                                                                        |                               | pagina      | Pagina 1 van 8 |
|                                                                                                                        |                               |             |                |

### 13. Client – Client

Wanneer er bij de extramurale cliënten ongepast gedrag plaatsvindt, kan de ontvangende partij een melding maken bij de vertrouwenspersoon en/of de teamleider. Samen met de ontvangende partij zal er gezocht worden naar een passende oplossing.

### 14. Client – Vrijwilliger

Bij ongepast gedrag van de cliënt naar een vrijwilliger toe, maakt de vrijwilliger een melding bij de vrijwilliger coördinator. De vrijwilliger coördinator zal met de vrijwilliger in gesprek gaan en bespreken wat de vervolgstappen zijn.

Een MIC-melding kan in deze situatie gemaakt worden.

### 15. Client – Familie

Wanneer de cliënt ongepast gedrag vertoont naar familie, kunnen wij als zorgorganisatie een luisterend oor bieden voor de familie. Daarnaast kan er met de verpleegkundigen worden gekeken of er binnen het ziektebeeld een verklaring is voor ongeremd gedrag. Daarnaast kan er in overleg met de huisarts worden gekeken of er behandeling is voor dit gedrag, mits de cliënt dat zelf wil.

### 16. Vrijwilliger – Medewerker

Ongepast gedrag door de vrijwilliger richting de medewerker wordt gemeld bij de teamleider van de medewerker. De teamleider zal hierna ook overleg hebben met de vrijwilliger coördinator. Er worden zo nodig aanpassingen gemaakt om de confrontatie tussen beide partijen te voorkomen.

### 17. Vrijwilliger – Bewoner

De bewoner meldt ongepast gedrag van de vrijwilliger bij de PB'er, medewerker, teamleider of de vertrouwenspersoon. Zij zullen samen met de bewoner in gesprek gaan en samen met hen passende oplossingen bedenken.

### 18. Vrijwilliger – Cliënt

De cliënt meldt ongepast gedrag van de vrijwilliger bij de PB'er, medewerker, teamleider of de vertrouwenspersoon. Zij zullen samen met de cliënt in gesprek gaan en samen met hen passende oplossingen bedenken.

### 19. Vrijwilliger – Vrijwilliger

Wanneer er onderling vrijwilligers ongepast gedrag is wordt dit gemeld bij de vrijwilliger coördinator en/of de vertrouwenspersoon. Samen kijken zij naar passende oplossingen.

### 20. Vrijwilliger – Familie

Familie kan ongepast gedrag van de vrijwilliger melden bij de vrijwilliger coördinator en/of de vertrouwenspersoon.

### 21. Familie – Medewerker

Ongepast gedrag van familie naar de medewerker kan op alle afdelingen in Roomburgh voorkomen. Melding wordt hiervan gemaakt bij de vertrouwenspersoon, de directie of de teamleider. Samen zullen zij bepalen wat passende vervolgstappen zijn. De directie wordt altijd betrokken wanneer de zender een familielid betreft.

|                                                                                                                       |                            |             |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|----------------|
|  R.K. Zorgcentrum<br><b>ROOMBURGH</b> | Richtlijn ongewenst gedrag | Versiedatum | 07-06-2022     |
|                                                                                                                       |                            | pagina      | Pagina 1 van 8 |
|                                                                                                                       |                            |             |                |

## 22. Familie – Bewoner

De bewoner meldt ongepast gedrag van familie bij de PB'er, medewerker, teamleider of de vertrouwenspersoon. Zij zullen samen met de bewoner in gesprek gaan en samen met hen passende oplossingen bedenken. Het kan zijn dat de bewoner niet wil dat er iets mee gedaan wordt, uit angst dat de familie dan niet meer komt. Het kan ook familie betreffen van een andere bewoner of cliënt.

## 23. Familie – Cliënt

De cliënt meldt ongepast gedrag van familie bij de PB'er, medewerker, teamleider of de vertrouwenspersoon. Zij zullen samen met de bewoner in gesprek gaan en samen met hen passende oplossingen bedenken. Het kan zijn dat de bewoner niet wil dat er iets mee gedaan wordt, uit angst dat de familie dan niet meer komt. Het kan ook familie betreffen van een andere bewoner of cliënt.

## 24. Familie – Vrijwilliger

Bij ongepast gedrag van familie naar een vrijwilliger toe, maakt de vrijwilliger een melding bij de vrijwilliger coördinator. De vrijwilliger coördinator zal met de vrijwilliger in gesprek gaan en bespreken wat de vervolgstappen zijn.

## 25. Familie – Familie

Ongepast gedrag onderling familieleden kan leiden tot ongemakkelijke en moeilijke situaties, vooral bij de bewoner, cliënt en medewerkers. Samen met de teamleider en de bewoner of cliënt van de betreffende familie worden afspraken gemaakt om dit gedrag te vermijden. De wens van de bewoner of cliënt staat hierbij voorop.

## Factoren die ongewenst gedrag versterken

In alle gevallen dat de bewoner of de cliënt de zender is in ongepast gedrag, wordt er gekeken of er achterliggende ziektebeelden of medicamenten zijn die ongeremd gedrag kunnen versterken. Wanneer dit zo is, wordt er door de verpleegkundigen in, overleg met de bewoner of cliënt, een overleg plannen met de behandelend arts. Met de arts kijken zij of er nog behandelingen zijn die het ongeremde gedrag kunnen verminderen. Daarnaast kan er met de juiste disciplines gekeken worden naar omgang overleggen. Dit kan ook helpen voor de familie.

## Rol van de directie

De directeur wordt door de teamleider en/of vertrouwenspersoon op de hoogte gebracht dat er sprake is van ongepast gedrag. Hierbij kunnen de teamleider en vertrouwenspersoon anoniem blijven. Dit kan worden gedaan om zo samen naar de situatie te kijken en te kunnen overleggen hoe het aangepakt kan worden.

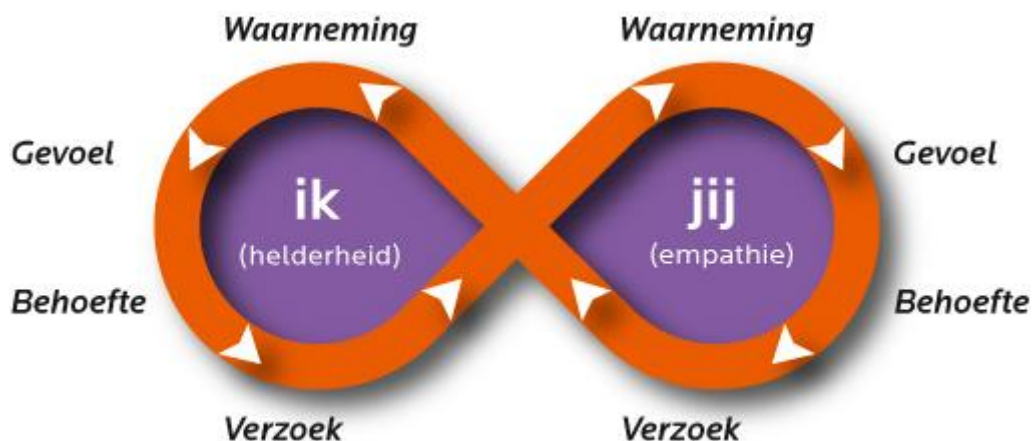
In sommige gevallen is het zo dat ontvangende partij rechtstreeks met de directeur contact opneemt om een situatie te bespreken. De directeur nodigt de ontvangende partij dan zo snel mogelijk uit voor een gesprek, vaak is een luisterend oor al voldoende. Wil de ontvangende partij dat er vervolgstappen komen zal de directeur dit ten allen tijden met de teamleider opnemen, mits de teamleider niet de dader is.

Wanneer er sprake is van ongepast gedrag van de directeur en de ontvangende partij wil vervolgstappen dan zal de Raad van Toezicht een gesprek aan gaan met de directeur.

|                                                                                                                       |                            |             |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|----------------|
|  R.K. Zorgcentrum<br><b>ROOMBURGH</b> | Richtlijn ongewenst gedrag | Versiedatum | 07-06-2022     |
|                                                                                                                       |                            | pagina      | Pagina 1 van 8 |
|                                                                                                                       |                            |             |                |

### Rol vertrouwenspersoon, teamleider en/of vrijwilliger coördinator

Zorg voor een rustige plek wanneer je in gesprek gaat met het slachtoffer van ongepast gedrag. De omgeving moet voor hen een veilige plek zijn. Laat het slachtoffer zo veel mogelijk vertellen wat er is gebeurd. Stel geen waaromvragen, hierdoor zal het slachtoffer voelen dat hij/zij zich moet verantwoorden over wat er is gebeurd. Stel open vragen, gebruik hiervoor de gesprekstechnieken van verbindend communiceren. Gebruik vooral het deel van 'jij'.



### Consequenties

Het kan zo zijn dat de medewerker dusdanig ongewenst gedrag heeft vertoond dat er consequenties aan zitten. Hierbij heeft HR en de directie een rol om samen met de teamleider te bepalen wat gepaste consequenties zijn.

Dusdanig grensoverschrijdend gedrag van bewoners, cliënten, vrijwilligers of familie wordt besproken met de directie om consequenties en/of vervolgstappen af te stemmen en te ondernemen.