

17 Omgaan met intimiteit

1 Inleiding

In je werk verzorg je mensen. Je wast hen, verschoont hen, kleedt hen aan en uit. Je komt aan hun lichaam en bent steeds dicht bij hen in de buurt aan het werk. Bovendien ben je vaak alleen met mensen als je hen verzorgt. Je werk brengt dus mee dat je op een heel intieme manier met mensen omgaat. Dat vraagt van jou zorgvuldig handelen en begrip voor de afhankelijke positie waarin je cliënten zijn. Van jou wordt verwacht dat je met die intimiteit om kunt gaan en dat je de cliënt daarin gerust kunt stellen. Over deze onderwerpen gaat dit thema.

We behandelen de momenten waar het om gaat, de gevoelens die de cliënt kan hebben en de gevoelens die jij misschien hebt. We geven een aantal suggesties hoe je met bepaalde situaties om kunt gaan. Pasklare antwoorden zijn er nooit te geven voor dit soort zaken. Maar we geven je in ieder geval stof tot nadenken zodat je je voor kunt bereiden op dit soort situaties.

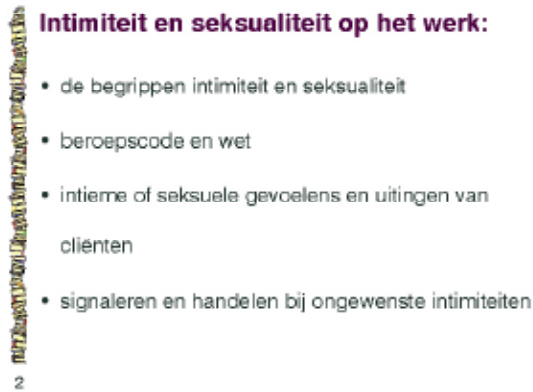
Verder bespreken we hoe jij tijdens de uitvoering van je werk beschermd wordt tegen beschuldigingen en intimidatie. En hoe de cliënt daartegen beschermd wordt.

De inhoud van dit thema:

- 2 Intimiteit en seksualiteit op het werk
- 3 Omgaan met macht en misbruik
- 4 Bescherming tegen misbruik

2 Intimiteit en seksualiteit op het werk

In deze paragraaf behandelen we de volgende onderwerpen.



De begrippen intimiteit en seksualiteit

Intimiteit en seksualiteit kunnen met elkaar te maken hebben, maar zijn niet hetzelfde. Onder intimiteit verstaan we nabijheid, vertrouwelijkheid en innigheid. Intiem ben je met je partner, familie en vrienden. Soms gaat de relatie met een klant ook die kant op. Dat is begrijpelijk, want gevoelens kun je niet dwingen. Het is wel een probleem als de intieme gevoelens je professionaliteit in de weg staan.

Boven alles blijft staan dat je beroepsmatig te werk gaat. Dat betekent dat je doet waarvoor je aangenomen bent. En je voert je taken uit volgens de richtlijnen die daarvoor staan. Als beroepskracht moet je op elk moment een situatie objectief kunnen beoordelen. Je moet kritisch kunnen kijken en soms ook dingen kunnen doen tegen de zin van een cliënt in. Als je te intiem met iemand wordt, kan dit moeilijk worden. Een meer neutrale verhouding met een cliënt heeft daarom de voorkeur.

Intimiteit kan ook uitlopen op seksualiteit. Als er sprake is van lichamelijke aantrekkingskracht tussen een cliënt en een beroepskracht, is het lastig om een grens te trekken. Tot hoe ver ga je? Wat doe je met je gevoelens?

Beroepscode en wet

De beroepscode voor verplegenden en verzorgenden is hier heel duidelijk over. De helpen-de zorg en welzijn heeft zich ook aan deze beroepscode te houden. De volgende artikelen in de beroepscode gaan over intimiteit.

Beroepscode voor verpleging en verzorging

- 2.2 De verpleegkundige/verzorgende onthoudt zich van machtmisbruik, intimidatie en ongewenste intimiteiten.
- 2.3 De verpleegkundige/verzorgende gaat geen persoonlijke afhankelijkheidsrelatie met de zorgvrager aan.
- 2.4 De verpleegkundige/verzorgende die op basis van haar levensovertuiging en/of beroepsopvattingen bezwaar heeft mee te werken aan bepaalde handelingen ten aanzien van de zorgvrager, draagt de zorg over aan collega's of derden.

Volgens deze code moet je je als beroepsbeoefenaar dus van elke vorm van intimiteit met een cliënt onthouden. Heb je daar problemen mee, dan moet je de zorg overdragen aan een ander.

Ook in het Wetboek van strafrecht staat wat wel en niet kan. Bijvoorbeeld in de volgende artikelen:

- in artikel 239 staat dat 'schennis van de eerbaarheid op een openbare plaats' verboden is;
- in artikel 249 staat dat 'degene die, werkzaam in de gezondheidszorg of maatschappelijke zorg, ontucht pleegt met iemand die zich als patiënt of cliënt aan zijn hulp of zorg heeft toevertrouwd wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vierde categorie.'

Maar wat is schennis van de eerbaarheid en ontucht dan precies? Wat kan wel en wat kan niet? De Inspectie voor de Volksgezondheid (IGZ) heeft dit in het bulletin 'Het mag niet, het mag nooit: seksuele intimidatie door hulpverleners in de gezondheidszorg' verder uitgewerkt. Volgens de IGZ is er sprake van seksuele intimidatie als sprake is van 'intiem gedrag dat niet-professioneel is en dat plaatsvindt in het kader van een hulpverleningsrelatie'. De volgende gedragingen en handelingen vallen daaronder.

Seksuele intimidatie is

- Erotiserend en seksualiserend gedrag.
Hierbij gaat het om hulpverleners die ongepaste affectieve gevoelens uiten (in woord en/of gedrag). Met affectieve gevoelens bedoelen we gevoelens van liefde. De hulpvrager wordt geconfronteerd met opmerkingen en/of toespelingen of handelingen met een erotische en/of seksueel getinte lading.
- Onnodige aanraking.
De hulpvrager wordt – zonder dat dit binnen de professionele standaard of het algemeen gebruik van de betreffende beroepsgroep past – aangeraakt of betast door de hulpverlener.
- Onnodige ontkleding.
De hulpvrager wordt gevraagd of gedwongen zich te ontkleden in een mate die voor de behandeling of het onderzoek niet noodzakelijk is.
- Onnodig inwendig en uitwendig onderzoek.
De hulpvrager wordt inwendig (vaginaal, rectaal) of uitwendig (bijvoorbeeld borsten, penis of scrotum) onderzocht, zonder dat dit gevraagd wordt en/of zonder dat dit voor de behandeling of de diagnostiek noodzakelijk is.
- Ontucht met misbruik van gezag.
Hiervan is sprake als hulpverleners uit gezondheidszorg of maatschappelijke zorg ontucht plegen met iemand die als patiënt of cliënt aan zijn zorg is toevertrouwd.
- Aanranding.
De hulpvrager wordt gedwongen tot het plegen, dan wel dulden van ontuchtige handelingen.
- Verkrachting.
De hulpvrager wordt tegen zijn of haar wil door de hulpverlener gedwongen tot geslachts-gemeenschap of het op andere wijze seksueel binnendringen van het lichaam.

Let op:

Het maakt niet uit of patiënten en cliënten toestemmen met seksueel getint gedrag of er zelf op aandringen. Omdat hulpvragers altijd afhankelijk zijn van hulpverleners en verzorgenden, is het nooit toegestaan. Ook leeftijd of locatie is niet relevant.

De ernstige vormen van misbruik zijn voor de meeste mensen wel duidelijk: aanranding en verkrachting. Maar er zijn ook grensgebieden die niet zo duidelijk zijn. Daarbij gaat het niet zozeer om intimidatie, dwang of misbruik. Maar om intieme gevoelens en om seksueel getinte gedragingen en uitingen. Over dit grijze gebied gaan we het nu hebben.

Intieme of seksuele gevoelens en uitingen van cliënten

Intimiteit en seksualiteit zijn niet altijd zo gemakkelijk te sturen. Intimiteit heeft iedereen nodig. Als je verdrietig bent, wil je een arm om je heen. Als je blij bent, wil je iemand van blijdschap kunnen omhelzen. Dit zijn vormen van intimiteit die heel normaal zijn. Ze kunnen ook voorkomen in je relatie met je cliënt. Ben jij toevallig in de buurt als een dergelijke situatie zich voordoet, dan kun je ook rustig een arm om iemand heen slaan, even een knuffel geven of iemand omhelzen.

Waar het om gaat, is dat het niet tegen de wil van de cliënt in gebeurt. En er mag geen sprake zijn van intimidatie of dwang. Je moet dus goed in kunnen schatten wat de cliënt op dit terrein wel en niet wil. De ene cliënt is gereserveerder, een andere is heel spontaan. De ene is lichamelijker ingesteld, de ander niet.

Jij hebt ook je grenzen. Je moet zelf dus ook goed aan kunnen geven wat je wel en niet wilt. Als een cliënt heel spontaan en lichamenlijk is ingesteld, wil dat nog niet zeggen dat jij daar dan in mee moet gaan. Ook als hij daar niets mee bedoelt. Je hoeft nooit iemand te omhelzen als je dat helemaal niet wilt. Je kunt iemand ook vriendelijk een klopje op zijn schouder geven. Of gewoon zeggen dat je ontzettend blij voor iemand bent. Of dat je erg met iemand meeleeft.

Ook bij seksueel getinte uitingen stel jij zelf de grenzen. Als jij het vervelend vindt dat iemand steeds opmerkingen over je uiterlijk maakt, kun je vriendelijk en beleefd zeggen dat je dat liever niet hebt. Als iemand jou steeds aan wil raken en jij wilt dat niet, zeg je dat ook. Misschien ben je bang dat iemand zich dan afgewezen voelt. En dat kan ook inderdaad zo zijn. Maar dan nog heb je het recht je grenzen aan te geven. Geef aan dat het feit dat je dat niet wilt, verder niets zegt over de cliënt. Het zegt alleen iets over jou. En vraag of hij of zij het begrijpt. Houd je toon luchtig en laat met je houding merken dat er verder niets veranderd is en je gewoon doorgaat met je werk.

Bij het verzorgen krijgen mannen soms een erectie. Een cliënt die tijdens het wassen een erectie krijgt, vindt dit waarschijnlijk alleen maar vervelend. Het is helemaal niet zijn bedoeling om intiem te zijn of om seks uit te lokken. Maar zijn lichaam reageert gewoon op de aanrakingen. Ook deze situatie is natuurlijk een intieme en seksueel getinte situatie. En jij moet daar op een professionele manier mee omgaan. Let op hoe de cliënt daaronder is. Misschien is hij er al aan gewend en geneert hij zich er helemaal niet voor. Dan ga je gewoon door met je werk. Cliënten vinden hun eigen manier om hiermee om te gaan. Probeer daarbij aan te sluiten. Moet hij erom grinniken, lach dan gerust mee.

Een cliënt kan ook ongeduldig worden en niet verder gewassen willen worden. Of hij krijgt een rood hoofd en geneert zich dood. Op zo'n moment besteed je er kort en nuchter even aandacht aan. Stel de cliënt gerust. Zeg dat het normaal is. Dat je daar helemaal niet van schrikt, omdat dat vaker voorkomt. Zeg dat het belangrijk is dat hij juist daar goed gewassen wordt. Als je denkt dat hij niet weet waarom dat is, leg het dan uit.

Ook vrouwen kunnen het gênant vinden om op intieme plaatsen gewassen te worden. En zij kunnen opgewonden raken van aanrakingen. Naar hen toe reageer je hetzelfde als naar mannen toe.

Cliënten onderling kunnen ook intiem zijn met elkaar, aan zichzelf zitten in gezelschap en zich naar elkaar toe seksueel uiten. Als jij met cliënten in groepsverband werkt, is het misschien soms nodig dat je aan individuele cliënten in een groep of aan de hele groep aangeeft waar de grenzen liggen. Dat wordt van jou op dat moment ook verwacht. Doe je het niet dan kunnen cliënten zich in de groep onrustig en onveilig gaan voelen. Of ze hebben gewoon geen zin meer om bij de groep te zijn. Ook in groepen geef je dus aan wat de omgangsnormen zijn en waar de grenzen liggen. Als je merkt dat de normen vervagen, geef dat kort en duidelijk aan: 'Doe dit maar liever niet waar de anderen bij zijn.' Of: 'Niet iedereen vindt het prettig als u op deze manier over seksualiteit praat. Doe dat dus maar liever niet in de groep.' Gaat het slechts om één of twee personen die de grenzen overschrijden, dan kun je die ook even apart nemen. Zeg dan ook kort en duidelijk wat wel en niet kan: 'U praat nogal vaak over seks en maakt opmerkingen over het uiterlijk van de vrouwen. Veel vrouwen vinden dat niet prettig. Ik heb liever niet dat u dat in de groepsruimte doet.'

Seksueel gedrag van kinderen vraagt in feite dezelfde aanpak. Kinderen ontdekken al heel jong dat zij plekjes hebben die extra prettig zijn. Net als de rest van hun lichaam, willen ze die plekjes ook onderzoeken. Op zich is daar dus niets mis mee en is het heel normaal. Maar je kunt hen wel uitleggen dat zij dat op hun kamertje mogen doen als ze alleen zijn. En dat ze dat maar niet in de groep moeten doen. Zeg dat op een normale toon, toon begrip en wees vriendelijk. Besteed er niet teveel aandacht aan. Leid ze af met een spelletje dat ze leuk vinden of ga een boekje met ze lezen.

Het meest duidelijk ben je als je met jouw gedrag op een vanzelfsprekende manier aan geeft, waar de grenzen liggen. Woorden of een gesprek heb je dan waarschijnlijk helemaal niet nodig. Als je zelf afstand houdt en je professioneel opstelt, geeft dat veel veiligheid aan

cliënten. Door jouw gedrag stel je een norm waarnaar de cliënt of de groep cliënten zich kan richten. Elk individu en elke groep weet dan vanzelfsprekend waar hij aan toe is.

Een laatste belangrijk aspect is, dat je ook de familie en vrienden door middel van je eigen houding op een vanzelfsprekende manier duidelijk maakt wat je normen zijn en waar je grenzen liggen. Ook voor hen schept dat duidelijkheid en biedt het veiligheid.

Tips voor het omgaan met seksualiteit en intimiteit

- Grenzen trekken is niet gemakkelijk. Er hangt ook nog een taboesfeer om intimiteit en seksualiteit met cliënten heen. En er is een schemergebied tussen wat nog net wel en wat niet meer gewenst is. Blijven deze onderwerpen onbesproken dan is de kans groter dat er grenzen overschreden worden. Door er met je collega's over te praten, kun je die doorbreken. Praat met je collega's over wat je tegenkomt in je werk en hoe zij grenzen trekken en verduidelijken. Probeer tot een gezamenlijk standpunt te komen, en de manier van omgaan met seksualiteit en intimiteit op elkaar af te stemmen.
- Omdat sommige mensen zich generen om erover te praten, krijg je vaak een lacherige sfeer. Of mensen doen alsof het niet belangrijk is. Als je met een concrete vraag over een probleem in jouw werk wilt praten, zoek dan mensen op die je daar echt mee verder kunnen helpen: een collega die je vertrouwt, je leidinggevende of een vertrouwenspersoon. Op de vertrouwenspersoon komen we nog terug.
- Het omgaan met seksualiteit en intimiteit heeft alles met respect te maken. Heb je respect voor mensen, dan overschrijd je de grenzen van een ander niet. Het kan dus zijn dat iemand geen respect voor anderen heeft. Bij eventuele gesprekken over het gedrag kun je dat onderwerp dan betrekken.
- Het omgaan met seksualiteit en intimiteit heeft ook te maken met de cultuur waarin je opgegroeid bent en de opvoeding die je hebt gekregen. In de ene cultuur wordt daar anders mee omgegaan dan in de andere. De een heeft daar een goede opvoeding in gehad en de ander niet. Houd daar rekening mee als je erover in gesprek gaat.

Signaleren en handelen bij ongewenste intimiteiten

Merk je aan een cliënt dat er sprake kan zijn van misbruik of ongewenste intimiteiten dan moet je die signalen serieus nemen en onderzoeken. Probeer concrete aanwijzingen te krijgen dat er sprake is van misbruik. Neem de signalen niet meteen voor waar aan. Er kan ook een andere reden zijn waarom de cliënt die kenmerken heeft. De volgende signalen kunnen duiden op intimidatie of misbruik.

Signalen die kunnen duiden op seksueel misbruik

Lichamelijke kenmerken:

- merkwaardig looppatroon;
- weinig of geen spontane bewegingen;
- boosheid op en schaamte voor het eigen lichaam;
- angst om op de rug te liggen;
- angst voor uit- en verkleden;
- bij kinderen: niet automatisch benen om je heen slaan bij het oppakken;
- veel buikpijn;
- pijn in de bovenbenen;
- geïrriteerde vagina en schaamlippen;
- problemen bij plassen, herhaaldelijk blaasontsteking;
- oververmoeidheid;
- eetproblemen (teveel of te weinig).

Gedragskenmerken:

- angstreacties voor lichamelijk contact in het algemeen;
- schrikreacties bij aanraken van bovenbenen, billen, buik;
- negatieve zelfwaardering, geen zelfvertrouwen;
- opvallend seksueel gedrag;
- plotselinge verandering in gedrag/vriendschappen;
- ouwelijk gedrag;
- niet geliefd bij anderen;
- eetproblemen;
- bedplassen;
- zelfvernietigingsdrang.

Als je een aantal van deze kenmerken constateert, wil dat nog niet zeggen dat er sprake is van seksueel misbruik. Je moet dus voorzichtig zijn met het interpreteren ervan. Verzamel eerst meer informatie. Bijvoorbeeld door navraag te doen bij de cliënt zelf of door er met je collega's over te praten. Bespreek of zij hetzelfde constateren en spreek samen af hoe je ermee omgaat. Observeer de cliënt extra. Vergeet daarbij niet dat je misschien gebonden bent aan een meldcode. De organisatie heeft waarschijnlijk een protocol waarin staat hoe je moet handelen. Volg die richtlijnen op.

3 Omgaan met macht en misbruik

Seksueel misbruik blijkt vooral voor te komen in situaties waarin er sprake is van machtsongelijkheid. In een relatie met een cliënt is er ook sprake van machtsongelijkheid. De cliënt is afhankelijk van jouw zorg en dienstverlening. Dat maakt de cliënt kwetsbaar. Bovendien kan de cliënt kwetsbaar zijn omdat hij jou als hulpverlener of verzorgende veel gezag toekent. In zijn of haar ogen ben jij de deskundige die het kan weten. Een cliënt kan ook te goed van vertrouwen zijn. Hij denkt dan misschien dat bepaalde handelingen erbij horen of dat je het misschien wel niet zo bedoeld zult hebben. Of hij denkt dat wat je doet op de een of andere manier wel zinvol zal zijn. Dit alles maakt dat een cliënt soms minder assertief is dan zou moeten.

De machtspositie die je hebt, vraagt van jou een integere en voorkomende opstelling. Misbruik maken van je machtspositie kan veel schade berokkenen aan de psychische gesteldheid van de cliënt. Hij wordt onzeker, durft er misschien niet goed met anderen over te praten of voelt zich geïntimideerd. Zijn hele leven kan er door beïnvloed worden en het kan trauma's tot gevolg hebben. Jij bent aansprakelijk te stellen voor de schade die je op deze manier aan een ander toebrengt.

Als je merkt dat je problemen hebt om deze vorm van macht te hanteren of als je merkt dat je verkeerd aan het handelen bent, dan kun je hulp zoeken. Er zijn hulpverleners die gespecialiseerd zijn in de behandeling of hulpverlening aan (potentiële) daders van seksuele intimidatie, zoals het Steunpunt Huiselijk Geweld. Ook als je merkt dat een collega hier problemen mee heeft, moet je tot actie overgaan. Je kunt daar melding van maken bij een vertrouwenspersoon of bij je werkgever.

Machtsmisbruik en intimidatie komt ook tussen collega's onderling voor. Dit valt onder wat in de Arbo-wet 'psychosociale arbeidsbelasting' genoemd wordt. Daar vallen bijvoorbeeld ook pesterijen en beledigingen onder. Werkgevers zijn verplicht om dit tegen te gaan.

4 Bescherming tegen misbruik

Zowel cliënten als beroepskrachten worden beschermd. Als je op je werk geconfronteerd wordt met intimidatie, is het belangrijk dat je de dader laat weten dat je zijn gedrag niet accepteert. Niet iedereen is zich bewust van de invloed die zijn gedrag op anderen heeft. Helpt dit niet, praat er dan met anderen over. Dat kan bijvoorbeeld een collega zijn, een vertrouwenspersoon of je leidinggevende. Je kunt ook de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging op de hoogte stellen. Je kunt je werkgever inlichten en je kunt een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Instellingen en organisaties in de gezondheidszorg moeten een regeling treffen voor de behandeling van klachten. Dat staat in de Wet cliëntenrechten zorg, voorheen de Wet klacht-recht cliënten zorgsector. De werkgever is verplicht jou voor te lichten over het beleid dat gevoerd wordt om intimidatie op het werk tegen te gaan. Hij kan ook een vertrouwenspersoon aanstellen waarbij je terecht kunt. Die fungeert als aanspreekpunt en draagt zorg voor de eerste opvang. Cliëntorganisaties, werknemersverenigingen en de Vereniging Gehandicapenzorg Nederland hebben samen een convenant afgesloten over het voorkomen van seksueel misbruik van cliënten door medewerkers in de gehandicapenzorg. In de meeste instellingen en organisaties hanteert men de beroepscode en heeft men zelf nog protocollen opgesteld waarin staat hoe je dient te handelen. Er is een verplichte meldcode kindermishandeling voor de jeugdzorg, peuterspeelzalen, kinderopvang en het onderwijs. In de code staat stapsgewijs hoe je als beroepsbeoefenaar moet handelen als je een vermoeden hebt van seksueel misbruik van een kind. Op de site van het Nederlands Jeugdinstituut kun je deze code vinden. Er is ook een meldcode voor huiselijk geweld in het algemeen ontwikkeld.

Volgens de wet heeft iedereen het recht een klacht in te dienen als er sprake is van misbruik. De klacht wordt behandeld door een klachtencommissie. Ernstige klachten worden gemeld bij de Inspectie voor de Volksgezondheid. Dat geldt voor misbruik tussen cliënten onderling en voor misbruik tussen cliënten en hulpverleners. Misbruik tussen medewerkers onderling kan daar niet gemeld worden. Daarvoor ben je aangewezen op de hierboven genoemde procedures en op de rechter. De melding bij de inspectie kan gedaan worden zonder dat de naam van de klager wordt genoemd. De inspectie bepaalt in overleg met de melder of er aangifte wordt gedaan bij de politie. De klacht kan ook verder afgehandeld worden door de klachtencommissie. En als laatste kan er een juridische procedure gestart worden bij de tuchtrechter.

Heb je een klacht over het beleid van je werkgever, dan kun je een klacht indienen bij de Commissie Gelijke Behandeling. De werkgever moet dan aantonen dat je klacht ongegrond is. Hij moet bewijzen dat hij voldoende gedaan heeft om de intimidatie te voorkomen of tegen te gaan. Als je een collega aan wilt klagen, moet je naar de rechter.

Voor slachtoffers zijn er instanties die hulp en bijstand verlenen, zoals Slachtofferhulp Nederland. Er zijn ook zelfhulpgroepen en slachtofferverenigingen die slachtoffers kunnen ondersteunen. Eerder heb je ook al gelezen dat ook (potentiële) daders hulp kunnen krijgen. Zij kunnen terecht bij Steunpunten Huiselijk Geweld.