

Voorkeur, weigeren en discriminatie

Proceseigenaar	DAA	Auteur	Paddy Monster
Versie	2.0	Status	Definitief
Datum vaststelling MT		Datum laatste actualisatie	22-05-2024
Vastgesteld OR? Datum?	Instemming 25 juni 2024	Consultatie CRF? Datum?	24 april 2024
Datum nieuwe evaluatie	25 juni 2025		

Inhoud

Inleiding	2
Wet en regelgeving.....	2
De uitzondering.....	3
Functionele Voorkeur	3
Uitvoering Beleid	4
Discriminatie.....	4
Onderscheid op basis geslacht.....	5
Toepassing Functionele Voorkeur	6
Voorkeur en afkeur door medewerkers	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Voorkeur en afkeur bij conflict.....	6
Inzage Roosters	6

Inleiding

Vrijheid en eigen regie zijn belangrijke begrippen binnen Fokus. Die vrijheid wordt vooral bepaald door de mate waarin een cliënt en medewerker de regie kunnen voeren over de geleverde ADL-assistentie. Belangrijk hierin is *dat* de assistentie aan de client wordt geleverd en *wanneer* deze beschikbaar is, met respect voor het levensritme van de client en de professionaliteit van de medewerker. Eigen regie betreft in principe niet de vraag aan en *door wie* die assistentie wordt geleverd.

Discriminatie van medewerkers in de zorg is een geregeld voorkomend verschijnsel, helaas ook bij Fokus. Soms is het zo duidelijk, dat het in principe eenvoudig is om ertegen op te treden. Te denken valt aan het weigeren van medewerkers omwille van huidskleur of het dragen van een hoofddoek. Vaker helaas is het grijs. Het betreft dan vooral het weigeren van mannelijke medewerkers of medewerkers om persoonlijke redenen.

We maken in dit document dus verschil tussen toelaatbaar en ontoelaatbaar onderscheid. Toelaatbaar onderscheid is erkenning van de samenwerkings-intensiteit van ADL-assistentie kan het wederzijdse woon- en werkplezier versterken. Dit beleid voorziet daarom in handvatten om onderscheid te kunnen maken tussen (functionele) voorkeur en discriminatie en handvatten hoe daarmee om te gaan.

Wet en regelgeving

Artikel 1 van de grondwet is volstrekt helder:

“Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, handicap of seksuele gerichtheid of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.” Op grond hiervan lijkt beleid eenvoudig maar er zijn enkele externe factoren die daarin mede bepalend zijn maar ook interne factoren zoals functionele voorkeur en verborgen discriminatie.

De Wet Gelijke Behandeling is een verzamelnaam voor alle wetgeving die een uitwerking vormen van artikel 1 van de Grondwet. De belangrijkste is de AWGB uit 1994 die beschermt tegen discriminatie op werk, onderwijs, huisvesting en openbaar vervoer.

Proceseigenaar	DAA	Auteur	Paddy Monster
Versie	2.0	Status	Definitief
Datum vaststelling MT		Datum laatste actualisatie	22-05-2024
Vastgesteld OR? Datum?	Instemming 25 juni 2024	Consultatie CRF? Datum?	24 april 2024
Datum nieuwe evaluatie	25 juni 2025		

De uitzondering

In een document van de KNMG (Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst) en in het advies van de Commissie Gelijke Behandeling aan de Tweede Kamer (2009) staat dat in principe uit gegaan moet worden van de Wet Gelijke Behandeling.

Tegelijk stellen beiden, dat binnen de plicht van de werkgever om zorg te dragen voor een discriminatievrije werkvloer wel rekening gehouden kan worden met de voorkeur van een client mits dit niet leidt tot uitsluiting van een categorie van medewerkers.

Alleen op de regel dat 'het maken van onderscheid op grond van geslacht is verboden,' biedt de wetgever meer ruimte aan een client in die gevallen waarin het geslacht bepalend is. Ten aanzien van de andere discriminatiegronden bestaat deze ruimte niet.

Over het algemeen geldt dat het onderscheid wordt toegestaan mits de client het tijdig kenbaar maakt en in spoedgevallen sowieso niet.

Tevens geldt het als inspanningsverplichting en niet als opeisbaar recht van de client.

'Als een patiënt tijdig, d.w.z. bij het maken van een afspraak, verzoekt om een hulpverlener van een bepaalde sekse, dan wordt binnen de instelling bekeken of dit, binnen de grenzen van redelijkheid, mogelijk is. De instelling heeft echter niet de plicht om alle keuzes mogelijk te maken. Zorginstellingen hebben immers naar hun werknemers de plicht te zorgen voor een werkomgeving waarin zij niet gediscrimineerd worden. De instelling heeft dus niet de plicht dienstroosters aan te passen, 24 uur per dag zowel een man als een vrouw dienst te laten hebben, zorgverleners extra diensten te laten draaien of andere patiënten te verzetten.'

Functionele Voorkeur

Fokus biedt cliënten de mogelijkheid om onder de hiergenoemde voorwaarden een *functionele* voorkeur uit te spreken voor (een) bepaalde ADL-assistent(en). Dit als onderdeel van het reguliere assistentiaaanbod.

Het beleid Functionele voorkeur gaat er vanuit dat de voorkeur voor een bepaalde ADL-assistent gebaseerd is op de kwaliteit van het handelen van deze ADL-assistent bij een specifieke handeling die binnen de kerntaken van Fokus valt. Het is een feit dat niet iedere ADL-assistent elke handeling op een gelijke wijze kan uitvoeren; mensen zijn nu eenmaal verschillend. Onder andere talent en ervaring spelen hierbij een rol. Omdat de ADL-assistent of ADL-assistenten voor wie een cliënt functionele voorkeur heeft niet altijd beschikbaar is, kan de realisering van dit beleid alleen in overleg met de teamleider of MAA tot stand komen.

Functionele voorkeur verschilt daarmee wezenlijk van *persoonlijke* voorkeur en/of het weigeren van een ADL-assistent door een cliënt. Bij persoonlijke voorkeur gaat het niet om de kundigheid van de ADL-assistent, maar om de ADL'er als persoon.

Voorkeur van een cliënt voor assistentieverlening door een ADL-assistent van een bepaalde sekse is geen onderdeel van functionele voorkeur.

De definitie van *functionele voorkeur* is:

De mogelijkheid om voorkeur uit te spreken voor een bepaalde ADL-assistent op basis van de kwaliteit die deze ADL-assistent kan leveren bij het uitvoeren van een specifieke handeling die binnen de kerntaken van Fokus valt.

Proceseigenaar	DAA	Auteur	Paddy Monster
Versie	2.0	Status	Definitief
Datum vaststelling MT		Datum laatste actualisatie	22-05-2024
Vastgesteld OR? Datum?	Instemming 25 juni 2024	Consultatie CRF? Datum?	24 april 2024
Datum nieuwe evaluatie	25 juni 2025		

Uitvoering Beleid

Discriminatie

Fokus onderschrijft art 1 van de Grondwet als groot goed en is nadrukkelijk tegen alle vormen van discriminatie op welke grondslag dan ook: discriminatie mag niet, kan niet en wordt binnen Fokus niet getolereerd.

Als discriminatie door cliënten of collega's wordt geconstateerd, moet de gedupeerde een melding ongewenst gedrag doen (medewerker), een ongenoegen indienen (client) of natuurlijk contact opnemen met de MAA/teamleider. De pleger ontvangt per omgaande een schriftelijke bevestiging/waarschuwing van het geconstateerde, een uitnodiging voor gesprek t.b.v hoor-en-wederhoor met benoeming van de consequenties voor dienstverband of dienstverlening bij voortdurende hiervan.

In geval van weigering op grond van discriminatie is een melding MOG in het moment niet afdoende. De client kan en mag in voorkomende gevallen niet het recht ontzegd worden gedurende een bepaalde periode op te roepen; Fokus moet te allen tijde wel assistentie mogelijkheid aanbieden. De keuze kan wel gemaakt worden om de betreffende medewerker te blijven aanbieden gedurende de lopende dienst. De keuze is dan aan de client om de aangeboden assistentie te accepteren of te weigeren.

Verborgen discriminatie of voorkeur

Veel ingewikkelder is wat we 'verborgen discriminatie' of 'verborgen persoonlijke voorkeur' noemen. De client spreekt het niet uit, maar neemt alleen ADL-assistentie af van de persoon van voorkeur. Dat kan zijn op basis van afkeur van medewerkers zijn (ras, huidskleur, 'aardig' - 'niet-aardig') of andersom juist de voorkeur voor bepaalde medewerkers (denk aan het beruchte voorbeeld van de jonge vrouwelijke ADL-assistenten bij de verzorging van de intieme delen).

We zien het ook vaak terug in de weigering mee te werken aan het bevoegd- en bekwaam maken van medewerkers.

Dit is complex omdat het lastig 'hard' te maken is. Het gesprek dient hierover gevoerd te worden. In het gesprek wordt het vermoeden hiervan onderbouwd met data uit ARA. Tijdens dit gesprek worden afspraken gemaakt om deze praktijk te beperken.

Denk aan het consequent blijven aanbieden van alle medewerkers of juist niet aanbieden specifieke medewerkers, niet aflossen bij andere cliënten en geen extra handelingen bij een toiletroep. En ook de gesprekken schriftelijk blijven bevestigen.

Voorkeur en afkeur is wederkerig. Net als de client kan het team, of een deel daarvan voorkeur en/of afkeur voor een specifieke client hebben. Het team kan zelf onderdeel zijn van het complexe probleem. Fokus kan nog zo duidelijk beleid maken, het succes ervan valt of staat bij de uitvoering in de dagelijkse praktijk. In teams zien we, dat deze verborgen voor- of afkeur bekend en ongewenst is, maar dat het team of een deel ervan er wel ongewenst naar handelt. Totdat het echt spaak loopt. Het is de taak van de teamleiders, die heel dicht bij de uitvoeringspraktijk betrokken zijn, hier voortdurend alert op zijn en bij signalen actie ondernemen. Het gesprek dient gevoerd te worden met client en/of met het team. Het onderwerp onder de aandacht houden kan in de onderzoekende vorm door het stelselmatig terug te laten komen op werkoverleggen en dialoogsessies.

Proceseigenaar	DAA	Auteur	Paddy Monster
Versie	2.0	Status	Definitief
Datum vaststelling MT		Datum laatste actualisatie	22-05-2024
Vastgesteld OR? Datum?	Instemming 25 juni 2024	Consultatie CRF? Datum?	24 april 2024
Datum nieuwe evaluatie	25 juni 2025		

Onderscheid op basis geslacht

1. Fokus erkent dat de wetgever ruimte biedt binnen een zorgrelatie rekening te houden met de voorkeur van cliënten voor mannelijke en vrouwelijke ADL Assistenten. De wetgever biedt ruimte voor voorkeur maar erkent het recht van cliënten hierop niet.
Voor Fokus geldt derhalve geen resultaatverplichting en Fokus behoeft het rooster niet aan te passen op deze voorkeur.
De client die deze keuze maakt draagt de volledige gevolgen van eigen voorkeur. Dat betekent dat Fokus geen alternatief biedt als alleen een man is ingeroosterd, dat moet de client zelf regelen. Fokus is dus ook geen vergoeding verschuldigd voor door de client gemaakte extra kosten. De client wordt hierover indien mogelijk vooraf geïnformeerd.
2. Cliënten die medewerkers weigeren op grond van geslacht kunnen geen aanspraak maken op afspraken rondom wachttijden (wachttijden als gevolg van voorkeur moeten uit ARA worden verwijderd); cliënten die alle medewerkers accepteren hebben te allen tijde voorrang waarbij tevens rekening wordt gehouden met evenredige verdeling van werkdruk.
3. Bij een alarmoproep geldt het onderscheid nooit;
4. Bij intake nieuwe cliënten wordt elke vorm van discriminatie op basis van geslacht bij voorbaat volledig uitgesloten;
5. Interne doorverhuizing binnen Fokus is niet toegestaan bij weigering op basis geslacht;
6. Er wordt nimmer een verklaring gegeven dat er geen mannen op het project werkzaam zullen zijn.
7. Er bestaan oude afspraken in strijd met punt 6. Omdat deze in strijd zijn met de wet, worden deze als niet rechtmatig beschouwd.

In het verleden heeft Fokus ter onderbouwing van deze keuze gevraagd om een verklaring van een arts. Echter de meeste huisartsen, evenals de LHV, staan op het standpunt, dat de huisartsen gezien hun relatie tot hun patiënt niet de aangewezen behandelaar zijn voor zo'n verklaring. Fokus vraagt daarom een dergelijke verklaring niet maar respecteert de wens conform bovenstaande.

Ondanks dat dit beleid past binnen de kaders van wet- en regelgeving, kan dit beleid zeer van invloed zijn op de werkbaarheid als er veel cliënten in het project een voorkeur hebben voor medewerkers van een bepaald geslacht, veelal voorkeur voor een vrouw. Dit kan dan leiden tot onevenredige belasting van de vrouwelijke medewerkers die op dat moment werkzaam zijn.

Dan geldt evenals in geval van functionele voorkeur dat de voorkeur van de client niet nadelig mag zijn voor:

- de dienstverlening aan andere cliënten binnen het project;
- de werkomstandigheden van de medewerkers van het project;
- de economie van het project (kosten).

De MAA en/of teamleider gaat in zo'n situatie met alle betreffende cliënten in gesprek om bijvoorbeeld de zorg te splitsen: welke handelingen mogen wel en niet door mannen worden uitgevoerd.

Dat kan al enorm verschil maken in de belasting. Verder geldt dat de gevolgen van de keuze voor medewerkers van een geslacht voor de client zelf zijn. Anders gezegd, in de context van de evenredige werkbelasting en belasting voor de overige cliënten, betekent de aanwezigheid van een vrouwelijke medewerker op de unit niet vanzelfsprekend dat de client met voorkeur aan de beurt is. Er kan een rustpauze nodig zijn of het is redelijk dat de client zonder voorkeur eerst wordt geholpen.

Proceseigenaar	DAA	Auteur	Paddy Monster
Versie	2.0	Status	Definitief
Datum vaststelling MT		Datum laatste actualisatie	22-05-2024
Vastgesteld OR? Datum?	Instemming 25 juni 2024	Consultatie CRF? Datum?	24 april 2024
Datum nieuwe evaluatie	25 juni 2025		

Toepassing Functionele Voorkeur

De mogelijkheid van functionele voorkeur moet organisatorisch haalbaar zijn. Dat betekent dat uitvoering ervan binnen de kerntaken van Fokus valt en niet nadelig mag zijn voor:

- de dienstverlening aan andere cliënten binnen het project;
 - de werkomstandigheden van de medewerkers van het project;
 - de economie van het project (kosten).
1. In voorkomende gevallen geeft de client aan Teamleider of MAA aan welke specifieke handeling het betreft.
 2. Afhankelijk van de aard van de handeling en de frequentie waarin deze wordt gevraagd bepaalt de teamleider of de MAA hoe met het verzoek wordt omgegaan:
 - a. Het betreft een zeer specifieke Hand & Spandienst of Persoonlijke Verzorgingshandeling (denk aan haren invlechten voor feestelijke gebeurtenis) die planbaar is en betrekkelijk weinig voorkomt. De wens wordt gerespecteerd en de afspraak wordt vastgelegd in het CGM en jaarlijks geëvalueerd.
 - b. Het betreft een EVA handeling en/of handeling persoonlijke verzorging die in het basispakket thuis hoort van alle medewerkers op het project. In principe zijn deze handelingen niet geschikt voor functionele voorkeur. De MAA/TL dragen er zorg voor dat alle medewerkers of in geval voldoende medewerkers bevoegd en bekwaam hiertoe zijn opdat functionele voorkeur niet nodig is.
 - c. Uitzondering op B is een EVA handeling en/of handeling persoonlijke verzorging die een buitengewone vaardigheid en kunde vereist en die te weinig voorkomt om ervoor zorg te dragen dat alle medewerkers bevoegd en bekwaam kunnen worden en blijven. De wens wordt gerespecteerd en de afspraak wordt vastgelegd in het CGM en jaarlijks geëvalueerd.

Soms beroept een client zich op functionele voorkeur als het overduidelijk persoonlijke voorkeur betreft; we zien dat bijvoorbeeld veel bij uitzendkrachten. Een melding MOG is dan in het moment niet afdoende. De client kan en mag in voorkomende gevallen niet het recht ontzegd worden gedurende een bepaalde periode op te roepen; Fokus moet te allen tijde wel assistentie mogelijkheid aanbieden. Wanneer deze situatie zich voordoet onderneemt het team actie en vraagt de teamleider en/of manager het gesprek erover aan te gaan met betrokken client.

Voorkeur en afkeur bij conflict

Soms komen cliënten en medewerkers in conflict met elkaar en soms is de aanleiding zodanig, dat er een 'afkoelperiode' wordt afgesproken. Dat kan een goede maatregel zijn om 'de hitte uit het conflict' te halen, op voorwaarde dat deze afspraak altijd op voorhand wordt begrensd in tijd. Dus de maatregel geldt voor bijvoorbeeld 14 dagen of totdat de teamleider op x-datum het gesprek met beiden heeft gevoerd. Een conflict mag in principe nooit reden zijn dat 'medewerker x nooit meer naar client y hoeft' of dat 'medewerker x' voortaan altijd geweigerd wordt door client.

Beide is zeer verstorend voor de dienstverlening. Na de genoemde periode wordt van beiden op grond van de Algemene Voorwaarden en de Gedragscode een open constructieve houding verwacht die moet leiden tot beëindiging van het conflict en vooral herstel van een werkbare reguliere samenwerkingsrelatie.

Inzage Roosters

In de loop der jaren is op sommige locaties de gewoonte ontstaan, dat cliënten inzage hebben in de werkroosters. Omdat hieraan geen kaders waren verbonden heeft dat soms vergaande vormen aangenomen waarbij wekelijks volledige roosters inclusief verzuim en verlof met cliënten worden

Proceseigenaar	DAA	Auteur	Paddy Monster
Versie	2.0	Status	Definitief
Datum vaststelling MT		Datum laatste actualisatie	22-05-2024
Vastgesteld OR? Datum?	Instemming 25 juni 2024	Consultatie CRF? Datum?	24 april 2024
Datum nieuwe evaluatie	25 juni 2025		

gedeeld. Dat is niet de bedoeling omdat het in strijd is met de plicht van Fokus als werkgever om zorgvuldig met gegevens van medewerkers om te gaan en omdat deze gegevens geregeld worden gebruikt ten behoeve van persoonlijke voorkeur. Persoonlijke voorkeur ondersteunt Fokus niet, functionele voorkeur wel.

Passend bij de uitvoering van dit beleid gelden daarom de volgende afspraken rondom het delen van werkroosters:

- In het licht van de privacy en omdat het niet functioneel is worden er geen werkroosters met namen van medewerkers gedeeld;
- In kader van de inspanning die Fokus levert met betrekking tot voorkeur gebaseerd op geslacht mag Fokus wel aan de client mededelen op welke dagen en tijden geen medewerkers van het gewenste geslacht aanwezig zijn, opdat de client zelf een alternatief kan organiseren;
- In het kader van functionele voorkeur mag indien nodig vooraf aan de client worden medegedeeld dat er gedurende een bepaald tijdvak of op een bepaalde dag wel of juist geen medewerkers met de gevraagde vaardigheden aanwezig zijn, opdat de client zijn/haar assistentievraag op die aan cq afwezigheid kan afstemmen;
- 's nachts voelen cliënten zich geregeld extra kwetsbaar en onveilig bij het idee niet te weten wie zich 's nachts in de woning kan begeven. Tijdens de avonddienst voorafgaand aan de nachtdienst mag daarom de naam van de nachtdienstmedewerker desgevraagd worden gedeeld.

Proceseigenaar	DAA	Auteur	Paddy Monster
Versie	2.0	Status	Definitief
Datum vaststelling MT		Datum laatste actualisatie	22-05-2024
Vastgesteld OR? Datum?	Instemming 25 juni 2024	Consultatie CRF? Datum?	24 april 2024
Datum nieuwe evaluatie	25 juni 2025		