

Wegwijzer veilig werkklimaat

Agressie en ongewenst gedrag is nooit oké!

O&O
fonds
GGZ

Wanneer is er sprake van agressie en ongewenst gedrag? Dat staat vaak beschreven in **het beleid van een organisatie** en op basis hiervan wordt de regelgeving bepaald. Maar niet alleen beleid en regels bepalen wat grensoverschrijdend gedrag is; **de persoonlijke beleving en grenzen van een medewerker** bepalen dit net zo goed. Wat door de één als grensoverschrijdend gedrag gezien wordt, hoeft door de ander niet zo ervaren te worden.

Om een veilig werkklimaat te creëren binnen jouw organisatie is het belangrijk om aandacht te besteden aan beide kanten: het beleid en de regelgeving van jouw organisatie moet op orde zijn én jouw medewerkers moeten de ruimte en veiligheid voelen om hun persoonlijke beleving te delen. Deze wegwijzer biedt jouw organisatie en medewerkers verschillende tools aan om hieraan te werken.



Beleid & regels

Voor een veilig werkklimaat is het belangrijk dat jouw organisatie een duidelijk beleid heeft rondom grensoverschrijdend gedrag. Welke **gedragsregels** gelden er en welk gedrag wordt nooit getolereerd? Daarnaast is het belangrijk om de drempel te verlagen om een **melding** te maken en **aangifte** te doen.



Persoonlijke beleving

In een veilig werkklimaat is er aandacht voor de persoonlijke beleving van de medewerker. Medewerkers moeten gestimuleerd worden om hun **persoonlijke grenzen te herkennen en te bepalen**. Er moet een gevoel van veiligheid zijn om grenzen **bespreekbaar te maken** binnen teams en met leidinggevenden. Ook moeten medewerkers zich gesteund voelen in het **bewaken** van deze grenzen.



**Klik op de iconen
voor meer informatie**



1. Beleid

Welk beleid rondom agressie en ongewenst gedrag hanteert jouw organisatie en hoe zorg je ervoor dat de aanpak tot positieve verandering leidt? Raak geïnspireerd door de aanpak Veiligheidszorg binnen de Nederlandse ziekenhuizen en Universitair Medische Centra.



2. Gedragsregels

Deze tool volgt binnenkort. Nog even geduld!



3. Melding maken en aangifte doen

Hoe zorg je voor een duidelijk melding- en aangiftebeleid, dat zowel voor de medewerkers als voor de cliënten en patiënten alleen maar positieve voordelen heeft? De ggz-instelling Vincent van Gogh ging je voor en zette onder leiding van Melanie Savian – van Roekel een ijzersterk aangiftebeleid op.



4. Nazorg

Deze tool volgt binnenkort. Nog even geduld!



1. Over de grens

Tijdens deze interactieve sessie - in een veilige setting - delen teamleden hun ervaringen met agressie en ongewenst gedrag.



2. Grensbewaker dagboek

Door het beantwoorden van vragen en het maken van opdrachten komen medewerkers erachter waar hun persoonlijke grenzen liggen en hoe ze deze kunnen bewaken



3. InBalans

Creëer positieve en blijvende verandering binnen teams met verhelderende dialogen en concrete oplossingen voor een veilig werkklimaat.



4. Check-in tools

Start het gesprek tussen collega's en creëer meer openheid en verbinding binnen teams.

**O&O
fonds
GGZ**

Wegwijzer veilig werkklimaat

Agressie en ongewenst gedrag is nooit oké!

De volgorde van deze **tools** is een suggestie. In deze volgorde én door meerdere tools met elkaar te combineren, zullen ze elkaars effect versterken. Wat de optimale mix is, hangt af van jouw organisatie en jullie situatie. We denken graag met je mee hoe jij de meeste impact kunt maken in jouw organisatie. Stuur een mail naar info@oofggz.nl, dan nemen we contact met je op.



Beleid

Welk beleid rondom agressie en ongewenst gedrag hanteert jouw organisatie en hoe zorg je ervoor dat de aanpak tot positieve verandering leidt? Raak geïnspireerd door de aanpak Veiligezorg binnen de Nederlandse ziekenhuizen en Universitair Medische Centra.

Wat als we met een maatwerk aanpak ervoor kunnen zorgen dat agressie en geweld binnen ziekenhuizen afneemt? Het is inmiddels meer dan 20 jaar geleden dat Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen (StAZ) en het Sociaal Fonds voor de Kennissector (SoFoKleS) met dit idee kwamen. Het resultaat: Veiligezorg. Hoe werkt deze aanpak? En hoe zorgen de Nederlandse ziekenhuizen voor een veilig en gezond werkklimaat? Wij spraken met Linda van der Marel, Adviseur Veilig en Gezond Werken. Als programmaleider Veiligezorg is Linda verantwoordelijk voor de aanpak van agressie en geweld in ziekenhuizen en Universitair Medische Centra (UMC's).

“We zullen agressie en ongewenst gedrag nooit helemaal kunnen voorkomen, zelfs niet met preventieve maatregelen. Maar de medewerker moet zich wel gesteund voelen om grenzen aan te geven, om meldingen te doen en moet opgeleid zijn om met incidenten om te kunnen gaan.”

Linda van der Marel,
Adviseur Veilig en Gezond Werken

Kun je wat meer vertellen over de aanpak Veiligezorg?

“Agressie en geweld tegen zorgmedewerkers is een ernstig probleem, ook binnen de ziekenhuisbranche. Denk aan een verwarde patiënt die agressief wordt, of een familielid dat scheldt of dreigt. Daarom zijn StAZ en SoFoKleS in 2001 in Noord-Holland gestart met een pilot om agressie en ongewenst gedrag tegen te gaan en om te kijken of we een uniforme aanpak konden neerzetten binnen de ziekenhuisbranche. Hier deed een aantal ziekenhuizen aan mee, in samenwerking met politie en het Openbaar Ministerie (OM). Uiteindelijk is vanuit deze pilot de aanpak Veiligezorg ontwikkeld. Met Veiligezorg ondersteunen StAZ en SoFoKleS organisaties bij de aanpak van agressie en geweld, van de probleemanalyse tot aan de implementatie hiervan. Inmiddels werken alle ziekenhuizen en umc's in Nederland met deze aanpak.

Daarnaast halen we knelpunten en vragen van ziekenhuizen op, wat we middels best practices en handreikingen delen met de sector. Denk aan informatie en tools om meer algemene bewustwording te creëren en de meldingsbereidheid te vergroten. Maar het kan ook heel specifiek zijn, zoals een handreiking over het inzetten van Bodycams. Zo hoeft niemand het wiel opnieuw uit te vinden.”

Hoe gaat de aanpak Veiligezorg in zijn werk?

“De aanpak is echt maatwerk per organisatie. Allereerst stellen we een projectleider Veiligezorg aan en verzamelen we een werkgroep van verschillende medewerkers. De projectleider kan dit project namelijk niet in zijn of haar eentje trekken, daar heb je echt meerdere mensen voor nodig. Vervolgens starten we met de probleemanalyse: met wat voor soorten agressie heeft de organisatie te

Wegwijzer veilig werkklimaat

Agressie en ongewenst gedrag is nooit oké!



“Aggressie en geweld wordt zichtbaarder en dat is juist positief. Want alleen dan kun je het gesprek binnen de organisatie aangaan en kijken naar oplossingen en preventieve maatregelen.”

Linda van der Marel,
Adviseur Veilig en Gezond Werken

maken, wie zijn betrokken, wat zijn de gevolgen en wat doet de organisatie nu al op het gebied van veiligheid? We zien vaak dat organisaties wel een beleid hebben, maar dat deze verouderd of niet goed terug te vinden is.

Vanuit dit ijkpunt gaan we een (nieuw) beleid ontwikkelen. We gaan samen met de organisatie zitten om te bepalen wat ze nodig hebben en wat Veiligheidszorg hierin kan bieden. Zo hebben we inmiddels veel handreikingen en standaard protocollen ontwikkeld die organisaties kunnen gebruiken. Denk aan een systeem van gele en rode kaarten, die in ziekenhuizen gebruikt kan worden om een officiële waarschuwing of toegangsontzegging te geven. Vervolgens gaan organisaties dit beleid inzetten en borgen. Daarbij ondersteunen we hen natuurlijk waar we kunnen. We hebben ook een helpdeskfunctie waarbij organisaties altijd terecht kunnen als ze tegen problemen aanlopen.”

Wat zijn de taken van een projectleider Veiligheidszorg?

“De projectleider is verantwoordelijk voor de coördinatie tussen alle verschillende lagen binnen de organisatie én voor de samenwerking met bijvoorbeeld de politie en het OM. Hij of zij overziet het complete plaatje en stuurt de werkgroep aan. De ideale projectleider is naar mijn mening iemand die in ieder geval een gedeeltelijke expertise heeft op het thema van veiligheid. Het is handig als er al wat kennis is over het doen van aangiftes bijvoorbeeld. Ook moet deze persoon in staat zijn om mensen en netwerken met elkaar te verbinden en ervoor te zorgen dat ze samen tot een plan komen. Dit vraagt om goede communicatieve vaardigheden, maar ook om enthousiasme over het thema en de kracht om anderen te overtuigen en motiveren. We zien in ziekenhuizen dat deze functie vaak belegd wordt bij Hoofd Beveiliging, maar dit is voor iedere (zorg)organisatie anders natuurlijk. Het is vooral belangrijk dat je een projectleider aanstelt die zijn of haar volle aandacht aan de functie kan geven. Wanneer iemand nog heel veel naast deze functie moet doen of weinig expertise heeft op dit gebied, wordt het vaak geen succes.

Je kan dus ook niet starten met Veiligheidszorg zonder een projectleider en een werkgroep. Bovendien moet je de Raad van Bestuur (RvB) ook gesproken hebben en mandaat hebben om daadwerkelijk zaken op te pakken. Als je dat niet hebt, kom je gewoon niet vooruit. Het is belangrijk dat niet maar één persoon (de projectleider) verantwoordelijk is voor de beleidsontwikkeling en de implementatie van aanpak, want als deze persoon bijvoorbeeld weggaat, stort het hele kaartenhuis in. Dat wil je natuurlijk niet. Ik ben echt van mening dat je alleen met elkaar een goede, impactvolle aanpak neer kan zetten.”

Welke positieve veranderingen merken jullie binnen organisaties?

“Vier jaar geleden hebben we Veiligheidszorg geëvalueerd. We merkten dat veel ziekenhuizen en umc's al bezig waren met de aanpak, maar de verbinding misten met andere ziekenhuizen, projectleiders en instanties zoals politie en het OM. Daarom hebben we gekozen voor een regionale aanpak en hebben we inmiddels per regio twee keer per jaar een overleg met alle relevante personen en betrokken organisaties in die regio. Hierdoor kunnen ze een kijkje nemen in elkaars keuken en van elkaar leren. De lijntjes met politie en het OM worden korter en er wordt veel meer verbinding gezocht. Wanneer er

Wegwijzer veilig werkklimaat

Aggressie en ongewenst gedrag is nooit oké!



nu problemen zijn, kunnen ze deze direct met elkaar bespreken. Ook kunnen we in deze overleggen dieper inzoomen op bepaalde thema's rondom veiligheid die binnen de regio (en landelijk) spelen. Dit is dus een hele positieve verandering.

Daarnaast zien we een verandering in de meldcultuur. Er wordt steeds meer bewustzijn gecreëerd rondom het melden van incidenten. Wanneer we kijken naar het aantal meldingen lijkt het alsof agressie erg is toegenomen in de afgelopen jaren, maar dit hoeft niet te betekenen dat dit ook daadwerkelijk het geval is. We zien dat medewerkers vaker een melding durven en willen maken. Agressie en geweld wordt zichtbaarder en dat is juist positief. Want alleen dan kun je het gesprek binnen de organisatie aangaan en kijken naar oplossingen en preventieve maatregelen. Zodat je het aan de voorkant kan aanpakken en incidenten mogelijk kan voorkomen, in plaats van dat je continu brandjes moet blussen."

Waar liggen nog uitdagingen?

"De uitdaging ligt vooral in hoeveel tijd, aandacht en mankracht een organisatie in de aanpak kan en wil steken. Hoe meer, hoe beter natuurlijk. Daarnaast zien we dat er een groot verschil is in of de aanpak decentraal of centraal belegd is. Bij organisaties waar het doen van een melding nog steeds bij de leidinggevende ligt, zien we dat de aanpak minder goed van de grond komt. Deze persoon heeft vaak niet de expertise op het aangiftebeleid en om gesprekken over ongewenst gedrag en agressie aan te gaan. Wanneer de aanpak centraal geregeld is en je een meldpunt hebt dat slachtoffers kan helpen bij het doen van aangiftes, zien we dat het veel meer effect heeft."

Hoe wordt de aanpak geborgd?

"We borgen Veiligezorg door regelmatig bij elkaar te komen en door ervoor te zorgen dat het thema op de agenda blijft staan. Waar staat een organisatie met Veiligezorg? Wat zijn de laatste ontwikkelingen en waar kunnen we verbeteren? Deze vragen moet je blijven stellen. Het is een langdurige aanpak en we moeten ervoor zorgen dat het continu op de agenda blijft."

Wanneer is de aanpak volgens jou een succes?

"Wat het voor mij een succes maakt, is als medewerkers op een veilige manier hun werk kunnen doen en zich ondersteund voelen bij datgene wat niet te voorkomen is. We zullen agressie en ongewenst gedrag nooit helemaal kunnen voorkomen, zelfs niet met preventieve maatregelen. Maar de medewerker moet zich wel gesteund voelen om grenzen aan te geven, om meldingen te doen en moet opgeleid zijn om met incidenten om te kunnen gaan. Daarnaast is het voor mij een succes als een organisatie ook naar oplossingen kijkt om beter om te gaan met ongewenst gedrag wanneer dit misschien niet te voorkomen is. Zo sprak ik een tijdje terug met een afdeling waar patiënten soms in een delier of verward uit de operatiekamer komen en dan met het servies en bestek gaan gooien. Wanneer dit meerdere keren gebeurt, kan het ook een oplossing zijn om kartonnen schaaltes of fruitzakjes te geven. Agressie gebeurt dan nog steeds wel, maar je krijgt in ieder geval geen glazen schaaltes meer naar je hoofd gegooid. We moeten vooral met elkaar kijken hoe we het zo veilig mogelijk kunnen houden, zowel voor de patiënt als voor de medewerker. Ik denk dat als we dit met elkaar kunnen bereiken, we al een heel eind op weg zijn."

[Terug naar de overzichts pagina van de tools](#)





Melding maken en aangifte doen

Hoe zorg je voor een duidelijk melding- en aangiftebeleid, dat zowel voor de medewerkers als voor de cliënten en patiënten alleen maar positieve voordelen heeft? De ggz-instelling Vincent van Gogh ging je voor en zette onder leiding van Melanie Savian – van Roekel een ijzersterk aangiftebeleid op.

“Agressie en ongewenst gedrag is nooit normaal, ook niet binnen de ggz.”, aldus Melanie Savian – van Roekel. Nadat ze zelf een incident meemaakte op een afdeling waar zij werkte en aangifte wilde doen, kreeg ze opmerkingen als ‘deze persoon zit toch al binnen’, deze cliënt kan er niets aan doen en ‘de politie doet er niks mee’. Ze wilde er niets van weten en zette toch door met haar aangifte. Binnen de kortste keer stond de patiënt voor de rechter en werd hij veroordeeld. Nu is ze, naast haar werkzaamheden als projectleider voor de Business-Unit Mens & Samenleving bij de instelling Vincent van Gogh, druk bezig om andere ggz-collega’s en instellingen te helpen bij hun aangifte beleid.

Wil jij net als Vincent van Gogh zorgen voor een veilige werkomgeving voor jouw medewerkers? Neem dan contact op met Melanie. Ze adviseert en ondersteunt jouw organisatie graag bij het opzetten van een sterk aangiftebeleid.

“Ik kom met alle liefde langs als dat helpt om de zorg een stukje veiliger te maken. Daarnaast kan ik ook meekijken op andere zaken, zoals het veiligheidsbeleid. Ik lever bij iedere organisatie zoveel mogelijk maatwerk op.”

Melanie Savian – van Roekel

Waarom is Vincent van Gogh een aantal jaar geleden gestart met een nieuw aangiftebeleid?

“Voordat ik als behandelaar bij Vincent van Gogh startte, werkte ik bij de politie. Daar had ik in de negen jaar dat ik daar werkte nog nooit zoveel agressie en geweld meegemaakt als bij de ggz. Ik wist niet dat het er zo erg aan toe ging en dat vond ik heel heftig. Maar dat was nog niet eens de grootste schok. Deze kreeg ik pas toen ik zelf een zeer gewelddadig incident met een patiënt meemaakte en mijn collega’s vervolgens zeiden dat de politie en justitie toch niks met mijn aangifte zouden doen en dat de patiënt er misschien wel niets aan kon doen. Dat vond ik zo raar. Ik heb toch doorgezet, mede omdat ik als oud politieagent goed bekend was met de wegen van aangifte doen, en uiteindelijk werd de patiënt veroordeeld. Er werd dus ergens een denkfout gemaakt?”

Deze situatie deed echt wat met mij. Daarom ben ik zo’n 5 jaar geleden begonnen met het maken van dit protocol en 4 jaar geleden, samen met Vincent van Gogh begonnen met het verder uitrollen van dit nieuwe protocol rondom aangifte doen. Bij veel instellingen en zelfs landelijk is er vaak al een beleid, maar in de praktische uitvoering wordt er weinig mee gedaan. Ik had behoefte aan een praktische vertaling en met mij blinkbaar veel anderen. De vraag naar hulp bij aangiftes is ontzettend hoog en blijft maar stijgen.”

Welke stappen doorloop je als medewerker?

“Zodra er een strafbaar feit heeft plaatsgevonden, en deze niet op heterdaad is, bespreekt de medewerker met de



Melding maken en aangifte doen

Regiebehandelaar en/of de dienstdoende arts of er aangifte gedaan wordt. In beginsel wordt van ieder strafbaar feit aangiften gedaan maar er kunnen individuele omstandigheden zijn welke meegewogen kunnen worden. Dit is casus afhankelijk. Wordt er geen aangifte gedaan? Dan is het belangrijk om het incident alsnog in het dossier te vermelden (zonder inhoudelijke details), inclusief de overwegingen en onderbouwingen om het niet te doen. Vervolgens kan overwogen worden om wel een melding bij de politie te maken zodat het incident wel geregistreerd staat, mocht de kans op herhaling als groot worden geschat. Wordt er wel aangifte gedaan? Dan gaat de medewerker naar de aangewezen persoon (sterrolhouder) die alle aangiftes op zich neemt. Ik ben dit bijvoorbeeld voor heel Vincent van Gogh. Ik ga dan langs op de locatie en samen maken we een definitieve beslis-sing of het een aangifte of een melding wordt. Hierbij stel ik ook direct het bewijsmateriaal veilig, zoals camerabeelden of een foto van een gebroken neus of kapotte deur. Vervolgens vul ik samen met het slachtoffer het aangifteformulier in. Belangrijk is dat er echt geluisterd wordt naar het slachtoffer; dit is ook een stukje opvang en nazorg. Eerst ventileren en dan uitwerken.

Vervolgens dien ik het aangifteformulier bij de politie in en coördineer ik het hele proces. Ik blijf op de hoogte van de status van de aangifte. Zo koppelen we de projectcode VPT (Veilige Publieke Taak) aan de aangifte, wat betekent dat hulpverleners voorrang hebben in strafzaken en dat die zwaarder berecht worden. Zelfs de politie weet niet altijd wat VPT is, dus daar moeten we goede opvolging aan geven. Ik sta de medewerker bij tijdens het gehele proces van aangifte tot strafzaak. Ik begeleid bij het invullen van voegingsformulieren en geef tijdens de rechtszaak sturing in wat ze wel of niet mogen zeggen (beroepsgeheim). Veel medewerkers kennen bijvoorbeeld hun beroepsgeheim onvoldoende om goed aangifte te kunnen doen of op zitting te komen. Aangifte kunnen en mogen doen is heel belangrijk maar je wil niet ineens voor de tuchtrechter komen als de politie inhoudelijke vragen stelt of de advocaat van de tegenpartij tijdens de zitting vragen stelt waar je geen antwoord op mag geven.

Op deze manier heeft de medewerker iemand die hem of haar van A tot Z helpt en hoeven ze thuis niet lastig gevallen te worden door vragen van de politie en justitie. Dit is namelijk voor medewerkers heel belastend omdat het werk dan in de huiselijke sfeer belandt en incidenten sowieso voor mede-

werkers vaak al heel belastend zijn. Bovendien staat de aangifte op mijn naam, waardoor ze ook niet bang hoeven te zijn voor represailles van de dader. Dit wordt vaak nog als reden gegeven om geen aangifte te doen." Heel begrijpelijk, maar uit landelijk onderzoek blijkt dat deze represailles in de ggz amper voorkomen. Mocht dit wel het geval zijn, kan de medewerker rekenen op steun vanuit de organisatie en waar nodig op bescherming vanuit politie/justitie.

Hoe zijn jullie destijds gestart met de aanpak?

"Voordat je start met de aanpak is het belangrijk dat je als organisatie duidelijk maakt aan je medewerkers dat geweld en ongewenst gedrag niet bij je werk hoort. Dit wordt helaas nog vaak gedacht. Natuurlijk kun je een bepaalde mate van agressief gedrag verwachten bij cliënten met een psychiatrische stoornis, maar er zijn grenzen! In beginsel stellen wij deze grens gelijk met de wetgeving, echter vanuit zorgoogpunt is er ook altijd een individuele afweging die wordt gemaakt. Dit vraagt voor veel organisaties om een cultuuromslag. Toen dit eenmaal wat bekender was binnen Vincent van Gogh, ben ik gaan communiceren door persoonlijk langs verschillende afdelingen te gaan en later het intranet te gebruiken. Ik ben mijn verhaal gaan vertellen om collega's te inspireren, om te laten zien dat een verdachte wel binnen 3 maanden voor de rechter kan staan. Mijn focus lag hierbij eerst op de acute zorg, aangezien hier de meeste incidentmeldingen waren. Daarna hebben we het verder uitgerold over de rest van de organisatie. In eerste instantie waren collega's heel sceptisch, wat begrijpelijk is gezien de ervaringen welke zij reeds hadden. Maar naarmate de tijd kwamen er steeds meer succesverhalen bij van verdachten die werden veroordeeld, waardoor ze het vertrouwen terug kregen en zich weer gezien en gehoord voelden door de werkgever, politie en Justitie." Met dit gegeven steeg de aangiftebereidheid en werd de duidelijke norm "van ieder strafbaar feit doen wij aangiften of melding" steeds meer een begrip, zowel intern als extern waarbij het laatste een preventief effect lijkt te hebben.

Wat maakt deze aanpak zo goed?

"Het meest belangrijke is dat medewerkers één aanspreekpunt hebben die hen begeleidt in het proces en helpt bij moeilijke vraagstukken. Deze persoon heeft goede connecties met politie en justitie, weet alles over het aangiftebeleid, het beroepsgeheim én is bekend met de organisatie. Zo ken ik bijvoorbeeld de omgeving en afdelingen goed, weet ik waar camera's hangen en ben ik bekend met het beroepsgeheim.

Wegwijzer veilig werkklimaat

Agressie en ongewenst gedrag is nooit oké!



Melding maken en aangifte doen

Dit maakt het zowel voor de medewerker als de politie een stuk makkelijker.

Doordat medewerkers iemand hebben die hun aangifte volledig uit handen neemt en coördineert, is de kans op slagen veel groter geworden. Immers, als je kiest voor een aangifte vraag je om strafvervolging. Daarom is het altijd belangrijk om die afweging heel zorgvuldig te maken en kan ik dat niet voldoende benadrukken. Door deze aanpak zijn er korte lijnen met politie en justitie. Heeft de politie extra bewijsstukken nodig of moeten er extra documenten aangeleverd worden? Ik regel het. Ik zit er bovenop en dit maakt dat veel daders ook daadwerkelijk voor de rechter komen te staan. Deze succesverhalen zorgen ervoor dat ggz-medewerkers zich steeds meer bewust worden dat geweld en agressie niet bij hun beroep hoort en ze wel degelijk aangifte kunnen doen, waar vervolgens daadwerkelijk iets mee gedaan wordt. Dit schept vertrouwen en ik heb al regelmatig te horen gekregen dat medewerkers op het punt stonden om weg te gaan door de hoeveelheid agressie en geweld, maar uiteindelijk toch bleven omdat ze wisten dat er iets met hun aangifte gedaan werd. En dan bedoel ik "iets in de breedste zin van het woord". Een aangifte met strafvervolging is één ding maar als organisatie wil je er natuurlijk ook van leren vanuit de preventieve kant om bij te dragen aan het verminderen van agressie. De lerende organisatie waarin het belangrijk is om ieder incident ook zelf uit te diepen. Een andere optie is het herstelrecht wat geschiedt op basis van vrijwilligheid van beide partijen en is bedoeld om de gevolgen van een strafbaar feit te herstellen waarbij je kunt denken aan emotionele, fysieke, materiële of immateriële schade. Dit is een vorm van professioneel begeleid contact waarbij het verhaal van beide partijen wordt besproken om te bezien hoe deze partijen eventueel weer samen door één deur kunnen. Dit is echt gericht op herstel. Er zijn dus meerdere wegen waarop er iets met strafbare feiten kan worden gedaan.

Ik kan het (nog) niet wetenschappelijk onderbouwen, maar we zien wel dat het agressiecijfer afneemt bij organisaties die deze aanpak gebruiken. Dit kan te maken hebben met het feit dat sommige cliënten of patiënten doorhebben dat ze veroordeeld kunnen worden voor hun daden. Niet iedere cliënt of patiënt zal dit leereffect hebben, maar ik ben er wel van overtuigd dat het bijdraagt. Wanneer je als organisatie een duidelijke norm hanteert van 'agressie en geweld is in geen enkel geval toegestaan', en er werk van maakt als deze norm

wordt overschreden, is dit ook duidelijk voor de cliënten en patiënten. Je zegt wat je doet en je doet wat je zegt. Ik zie dit terug als ik soms op bepaalde afdelingen naar binnen loop en de vraag krijg: "je komt toch niet voor mij hè? Want dat kost mij geld". Wanneer ik een aangifte heb opgenomen, ga ik ook altijd naar de cliënt toe om te zeggen dat er aangifte tegen hem of haar gedaan wordt. Uiteraard wordt er ondanks de strenge norm wel per patiënt gekeken wat het doel is en of het doel de middelen heiligt. Ik heb het al een paar keer onderschreven maar met een aangifte doe je een verzoek tot strafvervolging. Als dit je doel is, past het middel aangifte. Dat wil echter niet zeggen dat het plegen van delicten hiermee stopt, dat dit de best aangewezen aanpak is, dus als dat het doel is kunnen er andere overwegingen gemaakt worden die wellicht beter aansluiten. De kunst is om deze weg te bewandelen. Het aangiften doen is nu vergemakkelijkt maar we moeten er ook voor waken dat we niet doorschieten en het doel uit het oog verliezen.

Waar liggen nog uitdagingen?

"Eén van de uitdagingen waar ggz-medewerkers tegenaan lopen bij aangiftes doen, is hun beroepsgeheim. Zo mogen we bijvoorbeeld geen camerabeelden vrijgeven, omdat hier bijvoorbeeld andere patiënten of cliënten op te zien zijn. Ook mogen we geen gevoelige informatie over de patiënt of cliënt delen, anders kom je misschien zelf wel voor de tuchtrechter. Het feit dat we niet al het bewijsmateriaal aan mogen leveren, maakt het soms lastig en onbegrijpelijk voor de politie. Daarom is het heel belangrijk om dossiers bij te houden van voorgaande incidenten en in ieder geval altijd een melding te maken. Mocht de zaak dan geseponeerd worden, kan je dit bij een volgend incident toch inzetten 'om een sfeer te schetsen'. Bij veel organisaties wordt dit nog niet consequent genoeg gedaan.

Maar de grootste uitdaging blijft om de norm aan te passen van 'het hoort erbij', naar 'agressie en ongewenst gedrag hoort er nooit bij en ik mag altijd aangifte doen of een melding maken'. Agressie is namelijk een wezenlijk ander fenomeen dan emotie. Dit vraagt om een cultuurverandering binnen organisaties. Waarom is deze verandering zo moeilijk? Allereerst omdat veel medewerkers angst hebben voor represailles en daardoor geen aangifte durven te doen. Ik heb inmiddels meer dan 90 aangiftes op mijn naam staan en er is nog nooit wat gebeurd. Ten tweede hadden zorgmedewerkers heel lang het idee dat er niks met hun aangifte gedaan werd

Wegwijzer veilig werkklimaat

Aggressie en ongewenst gedrag is nooit oké!



Melding maken en aangifte doen

of dat het te lastig werd met hun beroepsgeheim en het verzamelen van bewijsmateriaal. Het derde punt waar we als zorgmedewerkers mee worstelen is het feit dat bij het doen van de aangifte de patiënt niet weggaat. Daar moet je de volgende dag weer 'normaal' mee werken en dan heeft invloed op je behandelrelatie. Je gaat ook niet weg, want dan word je zelf gestraft voor iets wat een ander jou heeft aangedaan, maar je wil wel de juiste zorg kunnen blijven leveren aan deze persoon.

Ik ben bezig om hier landelijk een oplossing voor te bedenken. Bijvoorbeeld wat voor rol herstelrecht hierin kan spelen. Je moet toch weer samen door één deur kunnen." De aangifte heeft nooit als doel om een patiënt weg te hebben maar wel om te kijken wat er moet gebeuren en waar mogelijk, net als buiten de muren van de instelling, het recht te handhaven? Daarbij kan het zijn dat we met elkaar constateren dat er zoveel agressie is dat de verdachte niet binnen de huidige ggz-indicatie kan verblijven maar wellicht een zwaarder beveiligingsniveau nodig heeft zodat deze patiënt dan ook de juiste zorg kan blijven ontvangen zonder dat de hulpverleners schade oplopen. Daarnaast wil je natuurlijk een patiënt behoeden voor verdere escalatie van delict gedrag. Dit lijkt dan ook een lastig gebied omdat de ggz vaak patiënten in zorg heeft die escaleren in agressie en eigenlijk niet gehandhaafd kunnen worden binnen de reguliere ggz waarbij daarnaast het delict gedrag niet dusdanig is dat er een verhoogd beveiligingsniveau kan worden gerealiseerd. Ik vind het interessant om te benoemen omdat de transforensische ggz hiervoor een mooi middel zou zijn maar nog sterk onderbelicht is gebleven."

Hoe wordt de aanpak geborgd?

"Om de aanpak goed te kunnen borgen, is het belangrijk om de verantwoordelijkheid neer te leggen bij een sterrolhouder (of meerdere sterrolhouders). Bijvoorbeeld iemand van juridische zaken of bij een teamleider. Zo hebben medewerkers een vast aanspreekpunt en kunnen ze erop vertrouwen dat er ook echt iets gebeurt met hun aangifte of melding. Het is belangrijk dat medewerkers weten wie deze persoon is en dat hier regelmatig over gecommuniceerd wordt door de organisatie. Iedere medewerker heeft recht op een veilige werkplek. Daarnaast

zijn we landelijk bezig om de norm te veranderen en ervoor te zorgen dat alle zorgverleners het in de oren knopen dat geweld en agressie nooit oké zijn. Daarvoor moeten duidelijke, landelijke richtlijnen komen waar ook justitie en de politie van op de hoogte zijn. Hierin zullen een aantal aspecten prominent naar voren komen; normstelling, aangifte beleid, de lerende organisatie, herstelrecht, trans forensische zorg maar ook zaken als preventie (landelijke normen voor fysieke en verbale agressiehantering zijn bijv. zaken waar ik aan denk).

Je wilt natuurlijk niet alleen bezig zijn met het oplossen van het probleem. Het borgen van een aanpak gaat een stuk makkelijker wanneer de basis goed staat. Daarom ben ik bezig om een curriculum voor zorgopleidingen te organiseren, waarin ik studenten wil leren om steviger in hun schoenen te staan en hoe ze om kunnen gaan met agressie. Waaronder ook het doen van aangiftes en het maken van meldingen."

Wat is de volgende stap?

"De vraag naar dit aangiftebeleid en hulp bij aangiftes blijft maar stijgen. Zo geef ik naast Vincent van Gogh al trainingen aan verschillende organisaties, zoals Mondriaan, het Laurentius, MUMC, MetGGZ en binnenkort ook jeugdzorg. Daarbij leg ik uit wat het beleid is, hoe je het opzet en hoe je een aangifte goed op papier zet. Ook kijk ik mee welke bureaus in de buurt zitten, leggen we samen de lijntjes met politie en justitie en kijk ik mee in de eerste drie aangiftes die ze opnemen.

Ik ben met het ministerie van VWS, de Nederlandse ggz en Veilige zorg aan het kijken hoe we dit landelijk kunnen uitrollen, bijvoorbeeld met een symposium op landelijk niveau maar ook op branche en regionaal niveau. Ik ben nu bij Vincent van Gogh bezig met een e-learning, zodat we veel meer organisaties kunnen bereiken. Het doel is natuurlijk dat binnen de gehele ggz (het liefst, de gehele zorgsector) dezelfde werkwijze wordt gehanteerd."

Terug naar de overzichts pagina van de tools →

Interesse? Start met deze aanpak binnen jouw organisatie

Wil jij net als Vincent van Gogh zorgen voor een veilige werkomgeving voor jouw medewerkers? Daar kan Melanie je bij helpen! Ze adviseert en ondersteunt jouw organisatie graag bij het opzetten van een sterk aangiftebeleid. Melanie: "Ik kom met alle liefde langs als dat helpt om de zorg een stukje veiliger te maken. Daarnaast kan ik ook meekijken op andere zaken, zoals het veiligheidsbeleid. Ik lever bij iedere organisatie zoveel mogelijk maatwerk op." Wil je in contact komen met Melanie? Stuur dan een mail naar info@oofggz.nl.

O&O
fonds
GGZ

Over de grens

Wanneer is gedrag grensoverschrijdend en ongewenst? Wat doet dit met iemand en hoe wordt hiermee omgegaan? Niet iedere medewerker binnen de ggz zal hier bewust over nadenken en/of de ruimte voelen om zijn of haar persoonlijke beleving met collega's te delen.

Door in teamverband stil te staan bij deze vragen en elkaar de ruimte te geven om persoonlijke ervaringen te delen, creëer je meer openheid en verbinding tussen medewerkers. De werkvorm 'Over de grens' ondersteunt jouw organisatie hierin.

In het kort

Wat

Interactieve werkvorm om in een veilige omgeving met elkaar in gesprek te gaan over grensoverschrijdend gedrag en de persoonlijke beleving van medewerkers.

Team of individueel

Team (max. 12 deelnemers)

Vorm

Fysiek op locatie, onder professionele begeleiding.

Tijdsduur

90 tot 120 minuten

Waarom deze werkvorm?

Met deze werkvorm creëer je meer bewustzijn rondom grensoverschrijdend gedrag en hoe hiermee wordt omgegaan binnen teams. Het gewenste resultaat is dat het taboe 'alleen ik heb er last van en misschien ben ik niet geschikt voor dit werk' wordt doorbroken en medewerkers erkennen dat agressie en ongewenst gedrag niet bij het werk hoort.

Iedere medewerker heeft een eigen mening over wanneer gedrag grensoverschrijdend is voor hen en het is belangrijk dat ze de ruimte en veiligheid voelen om hun ervaringen te delen met hun collega's en leidinggevende. Bovendien is het belangrijk dat ze hun grenzen leren kennen in verschillende situaties en durven aan te geven wanneer een grens overschreden wordt.

"De over de grens sessie was fantastisch! Door deze sessie hebben wij nieuwe en mooie inzichten gekregen in elkaar en dat was zeer leerzaam." Medewerker

Hoe werkt het?

'Over de grens' is een interactieve sessie waarin medewerkers worden gestimuleerd om aan de hand van verschillende stellingen na te denken over grensoverschrijdend gedrag. De stellingen variëren in type en moeilijkheidsgraad en belichten verschillende thema's, waaronder het:

- definiëren van ongewenst/grensoverschrijdend gedrag en het bespreken ervan;
- bespreken van ervaringen met ongewenst gedrag/agressie door cliënten;
- bespreken van hoe om te gaan met grensoverschrijdend gedrag bij cliënten;
- bespreken van situaties waarin iemand zelf grensoverschrijdend gedrag vertoont en hoe hiermee om te gaan (beginnend bij kleine (onschuldige) grapjes, buitensluiting, stem verheffen);
- bespreken van stellingen die op verbinding en positieve ervaringen gericht zijn.

De werkvorm wordt gefaciliteerd door een ervaren trainer

Hierdoor wordt de kwaliteit van het gesprek en de veilige sfeer binnen de groep beter gewaarborgd.

[Terug naar de overzichts pagina van de tools](#) →

TIP: Wil je binnen jouw organisatie starten met tools voor agressie en ongewenst gedrag? Dan adviseren wij om te starten met de werkvorm 'Over de grens'. Deze werkvorm zorgt direct voor een sterke start waarmee meer openheid en verbinding tussen medewerkers gecreëerd wordt. Ze leren van elkaars ervaringen en kunnen dit meenemen in het gebruik van de overige tools.

Interesse?

Neem contact op met info@oofggz.nl voor meer informatie over deze werkvorm en wat het voor jouw organisatie kan betekenen. De interactieve sessie kan aangepast worden op de behoeftes van jouw organisatie en medewerkers. We denken graag met je mee!

O&O
fonds
GGZ

Grensbewaker dagboek

Waar liggen jouw persoonlijke grenzen en hoe bewaak je deze?

In het kort

Wat

Dagboek met dagelijkse vragen en meerdere opdrachten om als medewerker je persoonlijke grenzen te herkennen en bewaken.

Team of individueel

Individueel

Vorm

Papieren dagboek

Aantal pagina's

154 pagina's, genoeg voor 3 maanden dagelijks gebruik.



Het Grensbewaker dagboek helpt medewerkers bij het bepalen en bewaken van hun persoonlijke grenzen. Of dit nou om agressie en ongewenst gedrag gaat of werkdruk. Waar ligt hun grens in bepaalde situaties? Wat kan wel en wat kan niet door de beugel? Hoe voelen zij zich hierbij?

Wanneer medewerkers hun persoonlijke grenzen scherp hebben voor zichzelf, wordt het makkelijker om deze te delen met anderen, zoals collega's, cliënten, maar ook familie en vrienden. Op deze manier zijn anderen beter in staat om de persoonlijke grenzen te respecteren en kunnen medewerkers hun grenzen beter bewaken, zodat ze met een prettig en veilig gevoel aan het werk zijn.

Hoe werkt het?

'Het Grensbewaker dagboek heeft twee functies. Allereerst kunnen medewerkers na iedere dienst het dagboek pakken om te reflecteren op hun werkdag. Ze beantwoorden vragen als: 'Is er vandaag een situatie geweest waarin er over jouw persoonlijke grens heen is gegaan?' en 'Welke ervaring neem je mee naar morgen'. Dagelijks reflecteren op een werkdag geeft meer helderheid, zorgt voor ruimte om met (heftige) emoties om te gaan en met een open blik naar mogelijkheden te kijken. Ook zorgt het ervoor dat medewerkers hun gedachten beter een plekje kunnen geven of scherper hebben wanneer ze in actie moeten ondernemen.

Daarnaast staan er verschillende oefeningen in het dagboek welke medewerkers helpen bij het bepalen en bewaken van hun persoonlijke grenzen. Met het doen van de oefeningen krijgen ze meer zicht op wat voor hen belangrijk is, waarom dit zo is en waar hun persoonlijke grenzen liggen. Ook krijgen ze handvatten voor het aangeven en bewaken van hun grenzen.

[Terug naar de overzichts pagina van de tools](#) →

Interesse in het dagboek?

Neem contact op met info@oofggz.nl voor meer informatie over het dagboek en de mogelijkheden.

O&O
fonds
GGZ

InBalans

Een belangrijke voorwaarde van een veilig werkklimaat is dat medewerkers de ruimte voelen om hun gevoel en ervaringen met agressie en ongewenst gedrag bespreekbaar te maken. Daarnaast is het van essentieel belang dat er concrete oplossingen worden bedacht die aansluiten op de wensen en behoeftes van de medewerkers.

De bewezen en effectieve InBalans teamaanpak van het O&O-fonds GGZ helpt jouw organisatie hierbij! Deze teamaanpak is een initiatief van het O&O-fonds GGZ in samenwerking met Stichting IZZ en Inhealth.

In het kort

Wat

Effectieve teamaanpak die zich richt op de oplossingsgerichte dialoog, het veranderen van gedrag en gerichte acties aan de hand van gezamenlijk bedachte oplossingen.

Team of individueel

Team

Vorm

Interactieve teamaanpak waarbij gebruik wordt gemaakt van een online omgeving en er verschillende live dialogen plaatsvinden.

Tijdsduur

De tijdsduur verschilt per organisatie. Samen met Stichting IZZ en Inhealth wordt gekeken wat er nodig is binnen jouw organisatie.

Wat is InBalans?

InBalans richt zich op zowel de oplossingsgerichte dialoog als het veranderen van gedrag. De aanpak helpt teams bij het voeren van het gesprek over veiligheid, met elkaar, leidinggevenden én het bestuur. Daarbij stimuleren we medewerkers niet enkel om op te sommen wat er niet goed gaat, maar vooral om samen na te denken over wat ze willen veranderen en hoe ze dit gaan doen. Ze leren om op een andere manier met elkaar in gesprek te gaan en op elkaars positieve ideeën voort te borduren. De bedachte oplossingen passen ze direct toe in de praktijk.

Deze gesprekken worden gevoerd onder begeleiding van professionele adviseurs van IZZ en Inhealth. Bovendien zorgen IZZ en Inhealth voor de planning en alle benodigde hulpmiddelen om het traject succesvol te doorlopen.

“InBalans zorgt voor houvast om met elkaar in gesprek te blijven, ook met betrokkenheid van de bestuurder.”

Medewerker Reinier van Arkel



“Ze begonnen zelf over hoe fijn ze het vonden, dat het gesprek een ander gesprek was dan normaal. Ze waren kritisch en eerlijk naar zichzelf.”

Teamleider

“Wij in het team zijn in mijn optiek meer open geworden naar elkaar en dat werpt zijn vruchten af in de praktijk. Vooral dan de leuke sfeer!”

Medewerker

“Ik ben blij verrast om te zien hoe betrokken mijn teamleden zijn. Na hun dienst komen ze speciaal terug voor een dialoogsessie.”

Teamleider



Hoe werkt InBalans?

De InBalans teamaanpak draait om een oplossingsgerichte dialoog en het beïnvloeden van gedrag. De teamleiders spelen hier een belangrijke rol in. Daarom start het traject met een coachingsessie voor de teamleiders. Hierin leren ze hoe ze het proces van een oplossingsgerichte dialoog effectief kunnen leiden en hoe ze gedrag kunnen beïnvloeden door middel van handige tools.

Daarna worden de teamleden betrokken en gaan de teams aan de slag met drie opeenvolgende stappen:

Step 1



Teampeiling

Via een online teampeiling reageren medewerkers anoniem op een korte lijst met stellingen over gezond en veilig werken. Deze lijst wordt een week voorafgaand aan de Teamdialoog (stap 2) gestuurd en wordt online ingevuld.

Het team gaat live met elkaar in gesprek over de uitkomsten van de peiling en de knelpunten die hieruit naar voren komen. Daarbij kijken ze vooral naar hoe ze deze knelpunten kunnen omzetten naar positieve verandering. De teamleider begeleidt dit gesprek. Het resultaat van de dialoog is een lijst met oplossingsrichtingen en concrete acties.



Step 2

Teamdialoog

Na het Teamdialoog gaat het team actief aan de slag met de bedachte acties en oplossingen. Ze komen regelmatig bij elkaar om te evalueren. Daarbij maken ze gebruik van handige tools die helpen bij het aanleren van nieuwe gewoontes en het borgen van de gemaakte afspraken. **Minimaal 1x komt de bestuurder langs bij het team** om de gemaakte afspraken te bespreken en indien nodig besluiten te nemen.

Iedere ronde bestaat uit de drie bovenstaande stappen. Gedurende zes maanden doorlopen de teams iedere ronde minimaal drie keer. Hiermee maakt het team de methodiek eigen.

Step 3



InActie (doorlopend)

Planning

Gemiddeld heeft het InBalans traject een looptijd van vier tot zes maanden, maar dit verschilt per organisatie en van de vorm waarvoor gekozen wordt. Het traject wordt toegespitst op jouw organisatie en de structuur die er al gehanteerd wordt. Hierdoor kunnen we voldoende draagvlak creëren binnen de organisatie zonder dat het te veel tijd en energie vraagt van de medewerkers. Gedurende het gehele traject worden jouw organisatie en teams ondersteund door adviseurs van IZZ en Inhealth. Na afloop kijken we samen hoe de methode verder geïmplementeerd kan worden.

[Terug naar de overzichts pagina van de tools](#) →

Interesse?

Ben je geïnteresseerd en wil je meer weten over de mogelijkheden voor een InBalans traject? Vraag dan een vrijblijvend gesprek aan via info@oofggz.nl.

Check-in tools

Wanneer hebben jouw collega's een leuke werkdag? Wat vinden ze leuk om te doen in hun vrije tijd? Waar zijn ze trots op? In de waan van de dag voelen medewerkers niet altijd de ruimte om samen stil te staan bij hoe het met elkaar gaat.

Door regelmatig even bij elkaar in te checken komen medewerkers meer te weten over elkaar en wat er in hun leven speelt. Dan wordt het praten over onaangename gebeurtenissen en het delen van persoonlijke grenzen ook een stukje makkelijker. De verschillende check-in tools kunnen jouw medewerkers daarbij helpen.

In het kort

Wat

De verschillende check-in tools helpen medewerkers om elkaar op een laagdrempelige manier beter te leren kennen en verhalen met elkaar te delen. Hierdoor kan het ook makkelijker worden om lastige ervaringen, zoals met agressie en ongewenst gedrag, met elkaar te delen.

Team of individueel

Twee of meer collega's onderling of een leidinggevende met het team.

Vorm

Zowel online als offline

Tijdsduur

Doorlopend

Hoe werkt het?

Voor organisaties en hun leidinggevenden is het belangrijk om medewerkers de tijd, ruimte en veiligheid te bieden om met elkaar in verbinding te komen en openheid te creëren. Hoe? Door vragen, zowel werkgerelateerd als persoonlijk, aan elkaar te stellen en hierover in gesprek te gaan. Met de check-in tools leggen teams de basis om stapje voor stapje meer openheid en veiligheid te creëren. Dit draagt ook nog eens bij aan een betere samenwerking!

Er zijn meerdere online en offline tools beschikbaar. Deze kunnen op verschillende manieren en momenten van de dag ingezet worden. Stel bijvoorbeeld één vraag tijdens de dagstart en laat ieder teamlid deze vraag beantwoorden. Of verdeel de teamleden in groepjes tijdens het wekelijkse teamoverleg en laat ieder groepje een aantal vragen aan elkaar stellen. Dit is afhankelijk van de overlegstructuur. Zorg er bij voorkeur voor dat het een vast moment wordt zodat de check-in in het systeem van de medewerkers gaat zitten.

“Aan het eind van elk werkoverleg beantwoorden we als team een vraag over ons privé-leven. Op die manier hadden we tijd en aandacht voor elkaar als mens in plaats van als begeleider of behandelaar. Dat draagt echt bij aan de veiligheid binnen het team.”

ggz-medewerker





Welke optie past bij jouw organisatie?

Hoe werkt het?

Hoe goed kennen collega's elkaar nou echt? Met deze kaartenset kunnen medewerkers zelf een vragenkaart trekken en deze direct aan een collega stellen onder het genot van een kop koffie of thee. Hart op tafel bestaat uit 60 verschillende vragenkaarten en kan in gezamenlijke personeelsruimtes worden neergelegd. [Kaartenset\(s\) aanvragen](#)

“Ik vind de kaartjes erg waardevol. Het maakt het wat speelser, waardoor je echt andere gesprekken krijgt.”

Teamleider



Slides voor bijeenkomsten

Een inspirerend vragenrondje tijdens het (online) teamoverleg of een bijeenkomst? Leidinggevenden kunnen makkelijk onze PowerPoint slides gebruiken om het gesprek op gang te brengen.

[Download de Powerpoint slides](#)



Beeldmateriaal

Liever een vraag delen in de WhatsApp groep, in Teams of op een ander sociaal media kanaal waar medewerkers gebruik van maken? Deel een afbeelding in de groep en ga er daarna (bij voorkeur live) met elkaar over in gesprek.

[Download afbeeldingen](#)



Gesprekskaart

Deze online kaart is een echte gespreksstarter en kunnen leidinggevenden op verschillende momenten inzetten binnen hun teams. Zo wordt het een stuk makkelijker én leuker om verhalen en ervaringen met elkaar te delen.

[Download de gesprekskaart](#)

Terug naar de overzichts pagina van de tools →

Interesse of meer weten?

Wil je meer weten over de check-in tools of kaartenset(s) aanvragen? Neem contact op via info@oofggz.nl