

GOEDE VOORBEREIDING, VEILIG OP HUISBEZOEK



Ambulante hulpverlening is een tendens die steeds verder doorzet. Dat de situatie aan de andere kant van de voordeur kan escaleren, is bij Altra onderwijs & jeugdhulp bekend. “Op huisbezoek bij jonge moeders is de spanning soms om te snijden.”

Aan het woord is Peter de Jonker, Arbo Coördinator / preventiemedewerker bij Altra. Bij deze Amsterdamse instelling voor speciaal onderwijs en jeugd en opvoedhulp werken ongeveer 700 medewerkers. Peter vertelt dat de organisatie sinds 2012 ambulante werken over de hele linie stimuleert en dat heeft natuurlijk impact op het werk. “De visie dat je door ambulante werken en ook huisbezoeken onze doelgroep eerder en beter kunt bereiken, is een heel mooie. Vanwege de transitie is ambulante werken sowieso in een stroomversnelling geraakt. Maar we ervaren dat binnen de zorglijn Jonge Moeders huisbezoeken qua veiligheid heel spannend kunnen zijn.”

Heftige emoties

In de organisatie is lange tijd minder aandacht geweest voor de risico's die huisbezoeken met zich meebrengen. Brigitte Roël, een ruim ervaren begeleidster van jonge moeders: “Natuurlijk bespraken we wel in teamverband wat er gaande was, maar het is ons niet bekend of dat was ingebed in een veiligheidsbeleid. Op huisbezoek bij jonge moeders, dat kan namelijk heftige emoties oproepen. Want het kwetsbaarste wat zij bezitten, is hun kind. En als je bijvoorbeeld komt vertellen dat de opvoeding beter kan en met deze boodschap hun huis binnenstapt, word je niet echt met gejuich ontvangen. Soms zitten de vader, die vaak een ex-vriendje is, een zus, een broer ook in de huiskamer. De spanning kan dan om te snijden zijn. Dat zijn situaties waarbij je je soms totaal niet op je gemak voelt.” ▶

Trainingen

Tijd voor verandering dus. Met de professionalisering in de jeugdzorg is veilig werken bij Altra nog eens extra hoog op de agenda komen te staan. Peter: "Er is een beleid ontwikkeld en we hebben contact gezocht met partners in de omgeving, zoals de politie, om veiligheidszaken te bespreken." Brigitte vult aan: "Zo weten we nu wel dat de jonge moeders vriendjes of familie kunnen hebben die tot 'de top 600' behoren, zoals de politie hen betitelt. Ofwel, jongeren die bij herhaling crimineel gedrag vertonen en met wie je goed voorbereid in contact moet treden."

Om veilig werken bij medewerkers tussen de oren te krijgen, zijn er gerichte trainingen ontwikkeld met het accent op ambulant werken en huisbezoeken. Katinka Knook, gedragswetenschapper bij Altra, vertelt: "Nieuwe medewerkers worden meteen getraind in veilig werken. En voor alle medewerkers is er sowieso een herhalingstraining. In de trainingen word je bewust gemaakt van hoe belangrijk een goede voorbereiding is. Dat je bij jouw cliënt thuiskomt en dat jouw cliënt daar vaak helemaal geen zin in kan hebben. Dat het maken van concrete afspraken met je cliënt een goede basis kan zijn van samenwerken. En ook benoemen dat je met elkaar gaat samenwerken en dat je dat op een zo open mogelijke manier wilt."

Concrete vragenlijst

Met deze manier van werken heeft Altra bewust gekozen voor een professionaliseringsslag in het thuis benaderen van cliënten. Het is de bedoeling dat medewerkers zich goed voorbereiden op een huisbezoek. Een handige tool die hen hierbij helpt is de checklist Agressie Risico Inschatting Huisbezoek (ARIH). Een praktische checklist die hulpverleners dwingt stil te staan bij de mogelijke risico's van een voorgenomen huisbezoek. Peter is betrokken geweest

Tips & Tricks

- Ga goed voorbereid op huisbezoek door risico's van tevoren in te schatten.
- Laat van tevoren aan je cliënt weten wat het doel is van je bezoek.
- Maak concrete afspraken met je cliënt over je bezoek en benoem ook dat je wilt gaan samenwerken.
- Twijfel je vooraf over je veiligheid? Neem dan een collega mee indien mogelijk.
- Bespreek veiligheidszaken ook met andere partijen, zoals de politie.



Katinka Knook



Brigitte Roël



Peter de Jonker

bij de totstandkoming hiervan. "Naar aanleiding van signalen uit het land over toenemende agressie bij huisbezoeken, heeft FCB het initiatief genomen dit instrument te ontwikkelen. Samen met ervaren medewerkers van de William Schrikker Groep, Bureau Jeugdzorg Noord-Holland, Spirit en Bureau RadarVertige hebben we een concrete vragenlijst met bijbehorende maatregelen gerealiseerd. Op basis hiervan kunnen onze hulpverleners voordat ze op huisbezoek gaan goed inschatten wat de risico's zijn."

Maatregelen

Katinka legt uit hoe dit in de praktijk werkt: "Er worden bijvoorbeeld drie risiconiveaus onderscheiden: groen, oranje, rood. En per risiconiveau staan duidelijke voorzorgsmaatregelen benoemd. In geval van code rood is de tip: een collega meenemen, telefonisch contact houden tijdens het huisbezoek, of het eerste gesprek hier op kantoor laten plaatsvinden. En een tip is ook om van tevoren telefonisch aan te geven dat je met een minder leuke boodschap komt, dat werkt absoluut de-escalierend. Zo meldde ik een jonge vader dat er binnenkort waarschijnlijk slecht nieuws zou komen en vroeg hem wat hij in dat gesprek van mij verwachtte. Dat kon hij goed aangeven en dat haalt bij voorbaat een groot deel van de agressie weg. Dankzij onze nieuwe manier van werken waarbij we eerder proberen risico in te schatten en indien nodig voorzorgsmaatregelen nemen, zijn we veel beter in staat om voor onze veiligheid te zorgen en om agressie te voorkomen."

Peter: "Het werkt en dat heeft zich als een lopend vuurtje verspreid in de organisatie. Medewerkers in Altra's speciaal onderwijs gaan bijvoorbeeld ook steeds vaker op

Altra is...

... een instelling met circa 700 medewerkers voor speciaal onderwijs en jeugd & opvoedhulp in Amsterdam en omstreken en biedt hulp zowel thuis als op school. Altra gaat uit van de eigen kracht van kinderen, ouders en leerkrachten, omdat effectieve hulpverlening een kwestie is van samen doen. Bovendien heeft Altra de onderwijs- en jeugdhulpexpertise met elkaar verbonden. Daardoor kan vanuit één samenhangend plan zowel het kind, de ouders als de leerkracht worden ondersteund.



huisbezoek. Zij weten dat er risico's kunnen zijn. Met hen ben ik aan het kijken wat zij naast de voorzorgsmaatregelen nodig hebben, zoals bijvoorbeeld een specifieke training om goed voorbereid hun cliënten te bezoeken. Van onze ervaring en nieuwe manier van werken profiteren steeds meer mensen in de organisatie en dat is natuurlijk fantastisch."

Vrijheid

Wat Altra opvalt is dat er, naast dat er beter wordt voorbereid, ook veel beter wordt samengewerkt op de werkvloer. Brigitte: "Er zijn twee teams die met jonge moeders werken. Wat we merken is dat

we bewuster in teamverband werken. Dat we ons serieuzer mógen en willen nemen wanneer het om onze eigen veiligheid gaat. Je hoeft je niet stoerder voor te doen dan je bent. We hebben bovendien de vrijheid om ons werk zelf in te delen en passende oplossingen te vinden. Als we een aantal gesprekken liever op kantoor voeren, dan kan dat." Peter: "Klopt, er is veel vrijheid. Altra neemt als werkgever haar verantwoordelijkheid en geeft ons de ruimte en de middelen om haar medewerkers een veilige werkomgeving te bieden. We merken dat iedereen zich veel bewuster is geworden van zijn eigen veiligheid." ■

"Je hoeft je niet stoerder voor te doen dan je bent"