

# Zelfverzekerd door training

Thuiszorgorganisatie Interzorg merkt dat weinig incidenten gemeld worden, terwijl bij besprekingen blijkt dat er wel degelijk incidenten voorkomen. Maar zonder meldingen kan er geen actie worden ondernomen en kunnen geen duidelijke afspraken worden gemaakt. Bovendien hebben medewerkers moeite om hun grenzen aan te geven. Interzorg besluit om de medewerkers een training 'omgaan met agressie' te geven om ze te leren verschillende vormen van agressie te herkennen en hiermee om te gaan. Zo krijgen ze meer vertrouwen en leren ze ook hun grenzen aan te geven. Daarnaast krijgen de teamleiders, manager, directeur en kwaliteitscoördinator een training in de opvang en nazorg na traumatische gebeurtenissen. Na deze aanpak is het aantal meldingen toegenomen, staan medewerkers met meer vertrouwen op de werkvloer en is 'agressie' een vast onderwerp op de agenda.

Kijk voor meer goede voorbeelden op:

<http://www.duidelijkoveragressie.nl/praktijkvoorbeelden>

## Over dit praktijkvoorbeeld

|             |           |
|-------------|-----------|
| Organisatie | Interzorg |
| Branche     | VVT       |
| Jaar        | 2013      |

## Meer informatie?

|                |  |
|----------------|--|
| Contactpersoon | Hendriette<br>Wijnholts  |
| Functie        | Hoofd opleidingen  |
| E-mail         | <a href="mailto:h.wijnholts@interzorg.nl">h.wijnholts@interzorg.nl</a> |

**Wees  
duidelijk  
over  
agressie**