



# “WE WORDEN ELK JAAR BETER”

Dat de aanpak van agressie iets is van de lange adem, daar kan Prisma over meepraten. Al jarenlang werken ze aan een organisatie waarin hun cliënten met een verstandelijke beperking zoveel mogelijk vrijheden hebben, maar waarin dat niet ten koste van de veiligheid van medewerkers gaat. “Agressie mag je nooit als normaal gaan beschouwen.”

Jan van Gestel, adviseur arbo en veiligheid, werkt al 45 jaar bij Prisma en heeft de hele ontwikkeling meegemaakt. Jan: “Vroeger deden wij, de medewerkers, alles. Onze cliënten woonden in een besloten gemeenschap, een eigen dorp van 700 bewoners. Ze maakten geen deel uit van de maatschappij. Tegenwoordig kijken we juist naar wat ze zelf kunnen, proberen we hun zelfredzaamheid zo groot mogelijk te maken. Van de 160 locaties staan er nu dan ook tientallen midden in de wijk.”

Maar meer vrijheid kan tot meer veiligheidsrisico's leiden, merkten de medewerkers van Prisma. Licht verstandelijk beperkte jongeren die meedraaien in de maatschappij maar dit niet aankunnen, raken gefrustreerd en gaan agressief gedrag vertonen. Er was dus actie nodig om de nieuwe werkwijze veilig te kunnen uitvoeren.

### Rugdekking

De aanpak begon met het opzetten van een arbobeleid naar aanleiding van een sectorbreed Arbo convenant. Jaap de Bruin, lid van de Raad van

## Tips & Tricks

- Laat de Raad van Bestuur zich duidelijk uitspreken over agressie.
- Spreek een medewerker niet aan op een melding, maar juist op iets niet melden.
- Lees elke dag de meldingen en geef altijd een reactie.
- Wees partners in veiligheid met de regionale politie. Samenwerken is in beider belang.
- Zorg dat de RvB mee blijft monitoren en in jaarplannen checkt of het thema agressie voldoende terugkomt.

Bestuur vertelt: “Wij hebben toen gezegd dat agressie altijd uit den boze zou moeten zijn. Het is er wel, maar het wordt tijd dat we agressie niet meer als normaal gaan beschouwen. We accepteren het niet meer.” Jaap erkent dat het heel belangrijk is dat een Raad van Bestuur zich uitsprekt over agressie. “Dan voelen medewerkers zich gesteund en voelen ze rugdekking, want als wij het niet ondersteunen dan zullen managers en teamleiders dat ook niet doen.”

## “Het risico op een machocultuur is groot”

Johan Oomen is OR-lid en werkt op een voorziening met EVB (ernstig verstandelijk beperkte) cliënten en vijf appartementen voor crisiscliënten. Hij heeft in zijn team veel te maken met agressie en merkt dat steun belangrijk is. “Het risico op een machocultuur is in onze branche groot. ‘Ach agressie hoort er nou eenmaal bij, wen er maar aan’ wordt dan de norm. Dan vraagt het wel iets van een teamleider om agressie bespreekbaar te maken.”

### Blame-free melden

Om inzicht te krijgen in het aantal en de aard van de incidenten is ‘altijd melden’ sinds 2007 het uitgangspunt geworden bij Prisma. Jan legt uit: “De boodschap was: ‘meld alles maar wat jij vindt dat niet de bedoeling is’. En je wordt er niet op aangesproken, je kunt er juist op aangesproken worden als je iets niet meldt, want we leren van elke melding.” Johan: “Dat klopt echt. Ik heb nog nooit terug gehoord dat het aan mij lag, dat ik me maar moest aanpassen.”

Prisma kreeg 3.500 meldingen over agressie-incidenten in dat eerste jaar ‘blame-free’ melden. En toen werden patronen zichtbaar. Jan: “Een cliënt die elke dag om kwart over vier van het activiteitscentrum naar zijn appartement werd gebracht, wilde blijkbaar niet dat zijn begeleiders op dat moment in zijn domein kwamen. En dan knalde de agressie eruit, elke dag. Toen we dat door de meldingen herkenden en het aanpasten verminderde het aantal incidenten.”

### Opvolging

Een melding komt met één druk op de knop bij de teamleider en bij het MIC-team (Melding Incidenten Cliënten) binnen. Jan ziet 95% van deze meldingen. “Het MIC-team begint elke ochtend met de meldingen na te kijken, elke ochtend! Als het een zogenaamde prioriteitsmelding is, dan reageren we daar direct op. Zo’n reactie kan bijvoorbeeld de inzet van



### Prisma is...

... een aanbieder van zorg en ondersteuning aan mensen van alle leeftijden met een verstandelijke beperking. Dat kan in de vorm van ambulante begeleiding zijn, dagbesteding, woonvragen of behandeling. Prisma biedt deze zorg op 160 locaties in het Zuidwesten van Nederland. Bij Prisma werken meer dan 2.000 medewerkers en 850 vrijwilligers. Samen zorgen zij ervoor dat 2.300 cliënten een waardevol leven kunnen leiden, met aandacht voor persoonlijke behoeften en mogelijkheden én ontplooiing van talenten.



Jaap de Bruin

het opvangteam zijn, maar mogelijk ook een melding bij de Inspectie van de Gezondheidszorg of bij de arbeidsinspectie.” Bij ernstige incidenten onderneemt Prisma ook stappen richting cliënten. Jan: “Vroeger zeiden we al snel: ‘Dat ligt aan het ziektebeeld, daar kan hij niks aan doen, dus laat maar.’ Tegenwoordig wordt er wel degelijk aangifte tegen de cliënt gedaan. Op naam van de organisatie, nooit door de medewerker zelf.” ▶

### Partners in veiligheid

Een belangrijke schakel in het proces van aangifte doen en veiligheid is het convenant dat Prisma met twee politieregio's heeft gesloten. En niet alleen Prisma maar ook de korpsbeheerders zijn daar erg enthousiast over. Jan: "Er wordt duidelijk gebruik gemaakt van beide specialismen. We zijn partners in veiligheid. Als er iets gebeurt met één van onze cliënten, dan gaan we bijvoorbeeld samen met de politie naar binnen." Teamleiders bij Prisma hebben daarnaast de verantwoordelijkheid om geregeld overleg te hebben met de wijkagent. Die nauwe samenwerking kan ook preventief werken. Johan: "Bij ons komt de wijkagent gewoon af en toe op de koffie. Om te vragen welke cliënten er zitten en hoe het met ze gaat."

### Zorghart

Naast het verbeteren van de meldcultuur en het aangaan van de samenwerking met politie heeft Prisma geïnvesteerd in trainingen in het voorkomen en tegengaan van agressie. Ook wordt continu gemonitord of en hoe agressie aan bod komt in kaderbrieven en jaarplannen. Bovendien heeft elke locatie een aandachtsfunctionaris arbo en veiligheid. Elke twee jaar wordt tijdens de interne audit van een locatie gekeken of het bewustzijn van medewerkers over het onderwerp agressie hoog genoeg is.

Na meerdere ernstige incidenten en schriftelijke waarschuwingen aan de cliënt of zijn netwerk kan Prisma zelfs besluiten om de ondersteuning te stoppen. Jan: "Wij hebben sinds 2007 van acht cliënten afscheid moeten nemen. En dan voelen we ons echt verliezers, dan breekt ons zorghart. Maar op een gegeven moment is er gewoon een duidelijke grens bereikt. Dat gaat natuurlijk wel in heel nauw overleg met zorgkantoren en met de



Johan Oomen

inspectie, dat is niet makkelijk hoor om zo'n besluit te nemen. Gelukkig zijn dit de uitzonderingen, in bijna alle gevallen valt er wel iets te verbeteren aan de situatie."

### Daling

Prisma heeft met alle anti-agressie-inspanningen bereikt dat het aantal meldingen omhoog is gegaan en het aantal geweldsincidenten is gedaald. Jan: "Toen we begonnen met het blame-free melden, hadden we 3.500 geweldsincidenten. Nu hebben we dat zien dalen naar zo'n 2.500 incidenten per jaar. Dat zijn er nog steeds veel, maar je zou met de huidige markttendensen eerder een toename verwachten dan een daling. Naast het aantal incidenten hebben medewerkers de cliënten beter leren kennen, hebben we passende scholing en zijn onze medewerkers zich veel bewuster dat ze de-escalerend kunnen optreden en dat je altijd iets kunt doen."

### Cultuurverandering

De komende jaren zal agressie nog steeds hoog op de agenda van Prisma blijven staan. Jan: "Iets wat we nooit doen, is achterover leunen. Dat merk ik in de hele organisatie. Ik hoef nergens meer uit te leggen waarom dit belangrijk is. Iedereen snapt dat." Jaap: "Maar daar hebben we wel jaren aan gewerkt, zo'n cultuurverandering duurt jaren. Het belangrijkste uitgangspunt daarin blijft: we tolereren gewoon geen agressie. Dat agressie niet als normaal wordt beschouwd, is de belangrijkste succesfactor voor onze aanpak geweest. Dat heeft ertoe geleid dat mensen echt bewust werden dat ze erover moesten praten." Johan: "Klopt. Dat is echt essentieel." ■



Jan van Gestel

**"We leunen nooit achterover"**