

ONDERHUIDSE AGRESSIE ZICHTBAAR MAKEN



Jeugdzorgmedewerkers hebben dagelijks te maken met de emoties van ouders. Bij De Jeugd- & Gezinsbeschermers zijn ze wel wat gewend, maar leuk is het nooit. “Wat je soms naar je hoofd geslingerd krijgt, daar lusten de honden echt geen brood van.”

Ouders die met medewerkers van De Jeugd- & Gezinsbeschermers (voorheen Bureau Jeugdzorg Noord-Holland) te maken krijgen, hebben daar meestal niet zelf voor gekozen. “We voeren vaak heel ingewikkelde gesprekken, lang niet altijd leuk”, aldus Eef Verbaan, voormalig gezinsvoogd en nu opleidingsadviseur en trainer. “Als je kind uit huis wordt geplaatst, natuurlijk word je dan boos! Maar als je mij vervolgens bedreigt, ga je echt een grens over. Dat accepteer ik niet.”

Joke Betzema is al twintig jaar jeugd- & gezinsbeschermster: “Soms kun je er met collega’s wel eens om lachen wat je allemaal moet verduren. Maar als je maand in, maand uit voor van alles wordt uitgemaakt, daar krijg je op een gegeven moment toch last van.” Daar werd vroeger weinig mee gedaan. Door stoerheid en een taboe op het tijdig begrenzen van scheldpartijen, verloren vooral jongere collega’s zichzelf nog wel eens uit het oog.

Onderhuids

Helemaal lastig is het als agressie meer onderhuids wordt. Eef: “Dan gaat het om opmerkingen, hoe mensen naar je kijken, hoe ze je hand vastpakken. Je kunt het niet als agressie benoemen, maar toch kun je je flink bedreigd voelen. Een ouder die op een bepaalde manier vraagt: ‘Jouw kind zit toch daar en daar op de crèche?’ Daar kan een werker enorm van in de stress schieten.” ▶

De Jeugd- & Gezinsbeschermers is...

... een aanbieder van Jeugdbescherming, Jeugdreclassering, begeleiding van multiprobleemgezinnen in het vrijwillig kader en diensten zoals het onderzoeken van (vermoedens van) kindermishandeling en crisisinterventie. De Jeugd- & Gezinsbeschermers (voorheen Bureau Jeugdzorg Noord-Holland) helpt kinderen, jongeren en ouders bij problemen rond opgroeien en opvoeden. Binnen de organisatie werken ruim 300 werknemers op regiokantoren in Alkmaar, Hilversum en Haarlem.



Joke Betzema



Elaine Visscher



Eef Verbaan

Elaine Visscher is preventiemedewerker arbo, de aanpak van agressie is daardoor een vast onderdeel van haar werk. Toen ze begon in 2010 waren er maar weinig incidentmeldingen. "Dit leek het topje van de ijsberg. We hebben het laten onderzoeken en veel ongewenste situaties bleken inderdaad niet gemeld te worden. Dat had te maken met drie dingen: het meldsysteem dat erg omslachtig werkte, er werd gewoon te veel geaccepteerd en er was onduidelijkheid over wat er nu met die meldingen gebeurde. Dus op die drie zaken hebben we doorgepakt."

Mobiel melden

Elaine: "We hadden altijd zo'n papieren formulier, erg tijdrovend om in te vullen. We hebben toen eerst een online registratieformulier geprobeerd dat bij gemeentes ook werd gebruikt. Maar dat sloot niet helemaal aan bij onze werkwijze. Vervolgens zijn we overstapt naar een meldsysteem waar het bestaande incidentformulier precies in paste. Daardoor bleven de categorieën en maatregelen wel vertrouwd, maar kostte het nog veel tijd om in te vullen. Uiteindelijk hebben we een webformulier laten maken dat je met je mobiele telefoon kunt invullen. Je geeft met vinkjes aan wat er aan de hand is, je kunt een beschrijving toevoegen en dan wordt het vanzelf in het meldsysteem ingelezen. Dus voor medewerkers is het nu veel sneller en ik krijg wel de complete melding. Dit is voor ons een heel grote stap."

Een andere stap die gemaakt is, is het met elkaar delen waar je grenzen liggen. Elaine vertelt:

"Als medewerker kun je begrip hebben voor boosheid en betrokken zijn

bij de ouders, maar dat werkt door op hoeveel je toelaat. Dus we zijn veel meer gaan bespreken." Joke: "In de teamvergaderingen vragen we door, we doen interviews waar we situaties

bespreken. De tendens is dat je niet meer alles hoeft te kunnen, je mag gewoon zeggen dat je het niet meer trekt." Eef vult aan: "Nu geven medewerkers sneller aan dat ze iets spannend of eng vinden."

Olievlek

Ook worden alle incidentmeldingen tegenwoordig besproken in de teamoverleggen. Joke: "Wat is er gebeurd en wat gaan we hiermee doen? Welke acties zouden er nog moeten plaatsvinden? Misschien moet de volgende keer een collega mee op huisbezoek of schrijft de teamleider een brief dat we dit gedrag niet accepteren? Vertel maar wat je nodig hebt."

Niet alleen binnen de teams worden incidenten nabesproken, Elaine probeert zo veel mogelijk contact op te nemen met de medewerker, in ieder geval als de medewerker aangeeft het incident als ernstig te ervaren. "Gewoon om even aandacht te geven en uit te leggen wat we met de melding doen. Als je dat bij een paar mensen gedaan hebt, dan verspreidt dat zich als een olievlek door de teams."

Seksueel getint

Directe agressie, zoals schelden, schreeuwen, slaan, gooien, dat kwam wel aan bod in agressietrainingen van De Jeugd- & Gezinsbeschermers. "Maar het was vooral onze missie om indirecte vormen bespreekbaar te maken. Samen te bepalen wat nu acceptabel is en wat niet." vertelt Eef. Om vooral die onderhuidse agressie bespreekbaar te maken, hebben De Jeugd- & Gezinsbeschermers die situaties zichtbaar gemaakt. Joke: "Als je

een mep krijgt of iemand gooit iets door de kamer, dat vindt iedereen agressie. Maar als iemand

alles weglacht wat je zegt?" Eef: "Of als een ouder seksueel getinte opmerkingen maakt? Het is allemaal instrumentele agressie, allemaal manieren om je professionaliteit onderuit te halen." Een

aantal jeugdbeschermers is bij elkaar gaan zitten en zij hebben voorbeeldsituaties met elkaar gedeeld. Die zijn uitgeschreven in scenario's en daar zijn professionele filmpjes van gemaakt.

Deze films worden nu met alle 300 medewerkers besproken. Elaine vertelt:

Ramen ingeslagen

Van sommige incidenten wordt melding gemaakt bij de politie, om een signaal af te geven dat dit gedrag niet geaccepteerd wordt. En bij ernstige incidenten wordt aangifte gedaan. Joke: "Uit naam en op het adres van de organisatie. En

de ernst werd niet goed duidelijk. Dus de politie kwam pas na een half uur. Inmiddels zijn met de lokale politie duidelijke afspraken gemaakt. Elaine: "Als wij bellen, dan komen ze. Binnen tien minuten, ongeacht van wat er door ons

"Wat als iemand alles weglacht wat je zegt?"

"We laten in teambesprekingen twee filmpjes per sessie zien en vragen wat voor agressie ze zien. Hoe de werker in het filmpje reageert en hoe zij hier zelf op zouden reageren. Hoe deze situatie kan escaleren en hoe je het zou kunnen de-escaleren. De films maken ontzettend veel los." Eef: "Het is ook goed dat het filmpjes met acteurs zijn, wel herkenbaar maar niet echt. Als je zelf een casus inbrengt, dan kunnen collega's zeggen dat je beter dit of dat had kunnen doen. Nu gaat het even niet over jou, er zit geen oordeel aan."

tijdens zittingen is altijd iemand van de organisatie aanwezig. Ik geef bij de aangifte altijd de ELA voorschriften mee voor het doen van aangifte bij een publieke taak. Hierin staan afspraken tussen politie en OM over aanpak van geweld tegen o.a. zorgmedewerkers. Want deze afspraken zijn bij de politie lang niet altijd bekend."

Sinds een incident in 2012 wordt sowieso meer samengewerkt met de politie. Toen zijn op een locatie alle ramen ingeslagen. De teamleider belde de politie maar

gezegd wordt. Want als wij bellen, dan is er altijd reden om daar direct actie op te ondernemen."

Ongoing process

Sinds de nieuwe aanpak is het aantal meldingen gestegen. En de bewustwording over je professionele en persoonlijke grens is ook toegenomen. "Vooral op die cultuuromslag zijn we heel trots. En op de filmpjes natuurlijk", zegt Eef. Maar er blijft nog genoeg te doen. Elaine: "De aanpak van agressie is een ongoing process." ■

Bekijk één van de filmpjes hier: <http://tinyurl.com/p85g3ef>



Tips & Tricks

- Niet alleen slaan, schelden, gooien met spullen is een probleem. Soms bestempel je iets niet direct als agressie, maar kan toch enorm bedreigend zijn.
- Maak incidenten melden zo eenvoudig mogelijk.
- Films met acteurs maakt dat je vrijer over casussen kunt spreken.
- Bewaak je persoonlijke grens, anders verhard je.
- Geef bij een aangifte de ELA voorschriften altijd mee (afspraken tussen politie en OM over aanpak van geweld tegen o.a. zorgmedewerkers).