

Kick-off bij Amerpoort: openheid als start van de oplossing

“Op deze manier kunnen we dichterbij elkaar komen”, zegt een van de medewerkers van Amerpoort. Samen met zo’n 25 collega’s woont ze de kick-offbijeenkomst van de VeiligPlus-aanpak bij. De dialoog over veiligheid komt op deze bijeenkomst al volop op gang. De vier teams die de komende maanden met de aanpak aan de slag gaan, zijn enthousiast.

Amerpoort is een zorgorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking in de regio Utrecht. Binnen de organisatie gaan vier teams aan de slag met de VeiligPlus-aanpak. De teams zijn uitgenodigd voor de kick-off om ‘op interactieve wijze kennis te maken met de dialoog over veiligheid’, zo kondigden projectleiders Eric-Pieter van Breukelen en Hilde Vrij het aan. De medewerkers komen in groten getale opdagen, ze passen net om de vier tafels die zijn klaargezet.



Bestuurder Paul Willems opent de bijeenkomst en vertelt hoe hij op het spoor kwam van de aanpak. “Ik was uitgenodigd voor een bijeenkomst van StAG met als titel ‘Veiligheid vraagt om krachtig bestuur’. Toen ik die aankondiging zag, dacht ik: ik kan niet wegblijven. Al langere tijd worden we op meerdere plekken in de organisatie geconfronteerd met zorgen over veiligheid en onveiligheid. Wat doen we om incidenten terug te brengen of in ieder geval erover in gesprek te zijn? Daar hebben we het onvoldoende over. Daarom past de VeiligPlus-aanpak bij ons. Incidenten terugdringen is niet het eerste doel, dat we met elkaar in gesprek gaan over onveiligheid, daar gaat het om.”

Getoetste methodiek

Wat Paul Willems aanspreekt in de VeiligPlus-aanpak is dat deze omarmd wordt door werkgevers én werknemers. “Dat is noodzakelijk. De aanpak moet breed gedragen worden wil deze een succes worden.” Eric-Pieter vertelt: “De methode spreekt ons aan. Wel hebben we hem naar onze eigen praktijk vertaald. We zitten namelijk in de ontwikkeling naar taakvolwassen teams. We hebben dus geen teamleiders die een rol kunnen vervullen. Daarom wijzen we per team een contactpersoon aan die gesteund wordt door een teamcoach. En de Veiligheidsronden willen we niet alleen doen met bestuurders, maar ook met andere mensen die belangrijk zijn voor het team, zoals managers, cliënten en verwanten.” “En misschien zelfs met burens en wijkagenten”, vult een collega aan.

Lego-poppetjes

Vervolgens licht Eric-Pieter samen met Hilde het verdere verloop van de middag toe. In groepen worden stellingen besproken die ook op de vragenlijst staan die bij de aanpak horen. Op tafel liggen vellen papier waarop vakken staan met de cijfers 1 tot en met 10. Met de Lego-poppetjes die Eric-Pieter van zijn zoontje heeft geleend, kunnen de deelnemers aangeven waar ze staan: van helemaal eens met de stelling tot helemaal oneens.

In de eerste groep zijn ze meteen unaniem. De stelling luidt: ‘In onze organisatie staat de veiligheid van de medewerkers op nummer één.’ Alle Lego-poppetjes gaan op zes: wel mee eens. “Er is zeker verbetering mogelijk”, licht een begeleider toe. “Een papieren calamiteitenmap bijvoorbeeld voor het geval het digitale systeem eruit ligt, zoals mij laatst gebeurde. Toen was er een brandalarm en een stroomstoring en wist ik niet wie ik kon bellen.”

Een collega stipt een ander punt aan: “Het lijkt dat er meer racistische uitingen van cliënten komen. Ik weet niet zo goed hoe ik me dan opstel. Medewerkers verschillen in hoe mondig ze zijn op dit punt. Moeten we daarin met elkaar niet wat doen?” “Zeker”, zegt Paul Willems die bij deze groep is aangeschoven. “Het gaat niet alleen om jouw individuele veiligheid. Het gaat erom dat je een cultuur neerzet waarin duidelijk is waar de grenzen liggen. Welke woorden en welk gedrag we wel en niet kwetsend vinden. Anders wordt veiligheid persoonsafhankelijk en dat willen we niet.”

Volop discussie

‘In aanraking komen met verbale en fysieke agressie hoort nu eenmaal bij ons werk, het heeft geen zin om er met elkaar lang bij stil te staan.’ Deze stelling roept emotie op in de tweede groep. “Het hoort inderdaad bij ons vak. Maar is het normaal dat je het accepteert? Had je dan maar bij de groenteboer moeten gaan werken?”, vraagt iemand zich hardop af. “Agressie is onderdeel van je werk, maar dat wil niet zeggen dat je er geen last van kunt hebben”, antwoordt haar collega. “En dat cliënten zomaar over grenzen kunnen stappen.”

In de volgende groep discussiëren ze over taakvolwassenheid. Deze hangt nauw samen met veiligheid. Als het team nog niet zo taakvolwassen is, dan is het lastig om over veiligheid te praten. “Als je helemaal bent ingewerkt en op elkaar ingespeeld, dan kun je alles tegen elkaar zeggen”, zegt

een medewerker. Een ander is het oneens: “Je kunt elkaar nog zo goed kennen, maar dat wil nog niet zeggen dat je alles uitspreekt naar elkaar.”

Ook in de vierde groep spreken ze over de veiligheid binnen het team. Kun je alles bespreken in het team, vertrouw je elkaar genoeg? Durf je je kwetsbaarheden toe te geven aan je collega's? “Dit gaat over persoonlijk leiderschap en teamcultuur”, voegt een stafmedewerker toe. “Ben je zelf toegerust en is het team veilig? Dat laatste is nog belangrijker dan het eerste. Het begint met teamveiligheid.” De groep formuleert dan ook een nieuwe stelling: ‘We durven alles te bespreken omdat ons team veilig genoeg voelt.’

Openheid als start

“Het was veel te kort!”, is de eerste reactie die Eric-Pieter krijgt met de plenaire terugkoppeling. “Wij hebben nog nieuwe stellingen die we willen bespreken, zoals ‘We zijn ons bewust van het feit dat ook mensen buiten het primaire proces zich onveilig kunnen voelen.’ Eric-Pieter belooft dat hij nieuwe stellingen verzamelt en opneemt in de vragenlijst die binnenkort wordt rondgestuurd.

Een andere deelnemer reageert: “We hebben lang over de eerste stelling gepraat en over waarom er verschillen zijn. We hebben rustig naar elkaar zitten luisteren. Mooi was dat.” Ze wijst op het groepje Lego-poppetjes dat dicht bij elkaar op het papier staat. “We zijn echt tot elkaar gekomen.” En zo gaan ze voor even weer uit elkaar. De openheid van deze middag is de start van de oplossing.