


Arbo Folder





In deze brochure lees je – aan de hand van interviews met collega's – meer over verschillende aspecten op het gebied van arbeidsomstandigheden. Achtereenvolgens gaat het om communicatie, ziek zijn en ziekteverzuim, werkdruk, bedrijfshulpverlening, til- en transferbeleid en agressie. Tot slot lees je wie je aanspreekpunt is als het over dit soort onderwerpen gaat.

Stichting Zuidwester is een organisatie voor zorg en dienstverlening aan mensen met een handicap in Zuid-Holland, Zeeland en West-Brabant. Op diverse locaties werken we, via een netwerk van voorzieningen, aan één gemeenschappelijk doel:

‘Zuidwester zet zich in voor mensen met een handicap die ondersteuning vragen om te kunnen deelnemen aan de samenleving.’

Deelnemen aan de samenleving veronderstelt het recht om het persoonlijke leven en de bijbehorende leefomstandigheden naar eigen inzicht en mogelijkheden in te richten. Dat betekent: zelf bepalen waar je wilt wonen en werken, en aan welke zorg je werkelijk behoefte denkt te hebben.

Zeggenschap over je eigen zorg.

Binnen deze doelstelling wil Zuidwester mensen met een handicap – en hun omgeving – die zorg en ondersteuning (‘support’) bieden die zij vragen.

De medewerkers en ondersteunende diensten van Zuidwester zetten zich in om de kwaliteit van het leven te optimaliseren voor iedere cliënt. Omdat iedere cliënt uniek is en dus verschillende behoeften heeft, staat Zuidwester voor begeleiding ‘op maat’. Dat betekent dat we op iedere redelijke vraag een passend antwoord proberen te vinden, uitgaande van iemands individuele wensen en mogelijkheden, en met respect voor diens beperkingen.

Persoonlijke zorg ‘op maat’ kunnen wij bieden dankzij de vele mogelijkheden van onze organisatie. Onze zorg wordt geleverd in natura (AWBZ) of via een persoonsgebonden budget (PGB).

Vijf kernwaarden staan in onze visie op de dagelijkse werk- en handelwijze altijd centraal:

- Gelijkaardigheid
- Recht van keuzevrijheid
- Persoonlijk initiatief
- Respectvol
- Openheid



Organisatie voor zorg en dienstverlening

Medewerkers van Zuidwester zijn professionals met een eigen verantwoordelijkheid. Zij krijgen de ruimte om zich te ontwikkelen en benutten de mogelijkheden die de organisatie hen biedt. Medewerkers van Zuidwester worden met respect behandeld. En er wordt naar hen geluisterd. Alle medewerkers samen vormen het menselijk kapitaal van de organisatie. En individueel draagt iedere medewerker bij aan het realiseren van de organisatiedoelen. Ieder op zijn eigen wijze.

Werken in de zorg voor verstandelijk gehandicapten kan zwaar zijn. Lichamelijk – als je (ver)zorgt, schoonmaakt of werkt binnen de facilitaire afdeling – maar ook geestelijk. De werkdruk is vaak hoog, je staat onder spanning en je moet voldoen aan de zorgvraag van de cliënt.

Zuidwester heeft de afgelopen jaren de Risico Inventarisatie en Evaluatie uitgevoerd. Daaruit voortvloeiend is per regio/sector een plan van aanpak opgesteld om de arbeidsomstandigheden te verbeteren.

Werken in de zorg – in het bijzonder in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking – is een uitdaging. Of je nu werkt op het gebied van wonen of dagbesteding, in de schoonmaak of op de facilitaire afdeling. Je werkt voor mensen en met mensen. Je geeft veel en krijgt ook veel terug. Over je eigen probleem zeur je niet. Want die stellen, vergeleken bij wat je om je heen ziet, niet veel voor. Je redt het wel. Je maakt je geen zorgen, je zorgt.



Ook zijn diverse aandachtspunten in het Arbo Convenant Gehandicaptenzorg nader uitgewerkt. Zoals:

- terugdringing van het ziekteverzuim en het voeren van een actief verzuimbeleid,
- verlaging van de fysieke belasting,
- verlaging van de hoge werkdruk en psychische belasting,
- vermindering van het aantal klachten als gevolg van agressie en onveiligheid.

Daarnaast schrijft de Arbo-wet voor dat er zorg moet zijn voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van werknemers.

Goede arbeidsomstandigheden zijn een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en werknemer. Bij Zuidwester pakken we die samen op. Dit vraagt van beide partijen een actieve opstelling. Wat kun je doen? Iets van je laten horen als de omstandigheden waarin je je werk doet verbeterd kunnen worden.

Als je je werk met plezier doet, als de nodige hulpmiddelen voorhanden zijn en als de onderlinge sfeer goed is, dan komt dat alles de zorg voor onze

Goede arbeidsomstandigheden zorgen ervoor dat iedereen verantwoord en met plezier bij Zuidwester werkt. Jong en oud, medewerker zorg of dagbesteding, monteur, manager of secretaresse. Of het nu gaat om het werken met gevaarlijke stoffen, het omgaan met uitdagend gedrag van een cliënt, om de sfeer op de woning of afdeling, geluidsoverlast, seksuele intimidatie of beeldschermwerk, om loopbaanplanning en scholingsmogelijkheden of om tillen en bukken.

Goede arbeidsomstandigheden komen de zorg ten goede

"In de afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in de beveiliging van machines en gereedschappen. Wat dat betreft zijn de arbeidsomstandigheden zeker verbeterd. Waar ik nog wel vaak tegenaan loop is dat de onderlinge communicatie niet goed is. Het kan behoorlijk frustrerend zijn als er geen goede afspraken worden gemaakt, of als gemaakte afspraken niet nagekomen worden.

Omgekeerd komt het ook voor dat men met elkaar heeft afgesproken dat er iets moet gebeuren, zonder af te spreken wie dit regelt. Dan komen er opeens meerdere opdrachten voor dezelfde reparatie binnen. Het zou veel prettiger werken als de mensen van die woning goede afspraken maken met elkaar of elkaar duidelijk maken wat er aan de hand is. Dat voorkomt veel frustraties, zowel bij de Technische Dienst als in het zorgteam. De energie die je daarmee uitspaart kun je dan weer voor andere zaken gebruiken.

Je kunt allerlei maatregelen nemen om het werk te verlichten of te verbeteren, maar uiteindelijk moet je het toch zelf, en met elkaar, doen. Overigens heb ik het gevoel dat we, sinds we overal computers hebben en elkaar via e-mail kunnen bereiken, elkaar

Er wordt vanuit een woning iets aangevraagd, een reparatie of iets dergelijks. De aanvraag komt bij mij terecht, ik schrijf een bon en ga naar de woning toe. Dan kan het gebeuren dat ik daar iemand ontmoet die geen idee heeft waar het over gaat. Dan ga ik maar weer om later, als er meer duidelijk is, nog eens terug te komen.



communicatie

*Rob Hendrikse,
medewerker
Technische Dienst in Goes*

Ziek zijn en ziekteverzuim


“Sinds de Wet Verbetering Poortwachter is er op het gebied van ziek zijn en ziekteverzuim sprake van een duidelijke culturomslag in Nederland. Het is helemaal niet meer zo vanzelfsprekend om ziek te zijn. Ziek zijn hoeft ook niet langer automatisch verzuim in te houden. Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen ziek zijn en klachten hebben. Is iemand ziek, dan is het zaak om zo adequaat mogelijk uit te zien. Het kan echter ook gebeuren dat iemand lichamelijk niet in staat is zijn of haar eigen werk te doen, maar wel om andere werkzaamheden uit te voeren.

Als er iets mis is moet je dit uiteraard wel te horen krijgen. Mensen moeten zich verantwoordelijk voelen om iets te melden én er tegelijk op kunnen rekenen dat men er mee aan de slag gaat. Degene aan wie iets gemeld wordt moet zich ook weer verantwoordelijk voor voelen. Maar het moet natuurlijk wel gaan om een structurele klacht.”

Zijn er andere omstandigheden die het verzuim versterken – op het werk of in de privé-situatie – dan moeten die boven tafel komen. Want in heel veel gevallen kan er iets aan gedaan worden. Een goed gesprek kan al veel oplossen. Daarnaast zijn er tegenwoordig veel voorzieningen, zoals zorgverlof en zwangerschapsverlof. Zuidwester biedt behoorlijk wat mogelijkheden en faciliteert hierin.

Belangrijk is dat de werkplek goed is ingericht. Op een administratieve afdeling is de bureaustoel of de plaats van de computer van belang, op een woning bijvoorbeeld de aanwezigheid van een tillift en/of een hoog/laagbed. Zeker zo belangrijk is de werksfeer. Met elkaar moet je zorgen voor een sfeer waarin iedereen

Open communicatie en goede informatie zijn essentieel. Als leidinggevende moet ik goed luisteren. In het overleg met de teamleiders moet Arbo een vast agendapunt worden. Elke drie maanden maak ik een kwartaalverslag voor de regiomanager; ook daarin zijn Arbo-zaken een vast punt.

A portrait of Cora van der Meulen, a woman with dark hair, wearing a light-colored shirt and a tan jacket, smiling slightly. She is positioned in the center-right of the page, with a white wall and a framed document behind her.

*Cora van der Meulen,
leidinggevende
wonen in Spijkenisse*

Joke Olijslagers, medewerker dagbesteding Oud-Beijerland

“De groep waar ik werk bestaat uit tien deelnemers. Van hen zijn er normaal gesproken altijd acht aanwezig. De meesten zijn licht tot matig verstandelijk gehandicapt, vaak met een extra complexiteit, zoals gedragsproblemen of autisme. Gerelateerd aan de zorgvraag ontwikkelen we allerlei creatieve activiteiten: hout branden, solderen, ijzerdraadfiguren maken, klokken maken, muziekdoosjes maken, textiele werkvormen, zoals vilt lampjes maken, borduren, weven aan een weefgetouw met vier schachten, papier scheppen, enzovoorts. We maken kortom allerlei kunstnijverheidsartikelen, om te verkopen.

Werkdruk is een subjectief gegeven. Iedere werknemer vertaalt werkdruk naar zijn of haar eigen werkomgeving, werksituatie en organisatie. Respect voor deze beleving is belangrijk.

Zuidwester heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan de punten in het Arbo Convenant Gehandicaptenzorg. Eén van deze punten is werkdruk. Als goed werkgever heeft Zuidwester eind 2005 een werkdrukonderzoek uitgevoerd. Dit om een beeld te krijgen hoe en waar werkdruk ervaren wordt. Het onderzoek is een nulmeting. De uitkomsten ervan zullen bekend worden gemaakt binnen de organisatie, evenals de vervolgstappen.



Joke Olijslagers, medewerker dagbesteding Oud-Beijerland

Op dit moment gebeurt dat nog in een relatief kleine ruimte. Maar ik verwacht dat we binnenkort verhuizen naar een winkelpand, waar mogelijkheden zijn voor het opzetten van een atelier en een ruimte voor de verkoop van onze producten.

We vormen samen een fijne, harmonieuze groep, die leuke en soms ook heel mooie artikelen maakt. Het werken gebeurt op een ontspannen manier. Maar dat is niet vanzelf gekomen. Toen de groep zo'n jaar of twee geleden in deze samenstelling van start ging, ging het nog om tien individuen, allemaal met hun eigen geartheid en beperkingen. Onderling waren er veel irritaties, die soms uitmondten in een ruzie.



Er was onderling veel competitie, veel concurrentie; tolerantie was ver te zoeken. We hebben heel hard moeten werken om onderlinge acceptatie tot stand te brengen.

Voortdurend was je bezig: hoe is het nu, wat speelt er, sluimert er iets, hoe krijgen we het rustig? En tijdens de vreedzame momenten verbeterden we de onderlinge acceptatie. In die periode kreeg ik heel veel steun van mijn leidinggevende en van mijn collega's. Ik kon altijd terecht om te overleggen, voor feedback of om af te reageren. Als ik – in redelijkheid – iets nodig had, materieel of immaterieel, dan kwam dat er ook. Dat heeft er toe geleid dat deze tien mensen samen een harmonieuze groep zijn geworden. Ze kunnen zichzelf zijn, voelen zich lekker. Het is fijn om te werken, zowel voor mij als voor de cliënten."

Werkdruk

Bedrijfshulpverlening (BHV) is het geheel aan middelen en maatregelen die genomen moeten worden op grond van de Arbo-wet, de Gebruiksvergunning of het Bouwbesluit. De BHV-organisatie moet binnen enkele minuten (lees 2 tot 3 minuten) operationeel zijn. Dat is het begin van de calamiteitenbestrijding. De voornaamste taken van bedrijfshulpverlening zijn:

- verlenen van eerste hulp bij ongevallen;
- beperken en bestrijden van een beginnende brand;
- voorkomen en beperken van ongevallen;
- in noodsituaties alarmeren en evacueren van alle werknemers en andere personen in het gebouw;
- alarmeren van en samenwerken met overheid en hulpverleners.

“Elke regio heeft z’n bedrijfshulpverlening. Per vijftig personen – cliënten, medewerkers, stagiaires, vrijwilligers – moet er één bedrijfshulpverlener (BHV-er) zijn. Wij hebben in onze regio twintig BHV-ers. De taak van een BHV-er is om in geval van een calamiteit – een ongeluk, een brand, een hartinfarct en dergelijke – hulp te verlenen en te coördineren tot de professionele hulpverleners komen. Als die er zijn, is de BHV-er in principe klaar, maar kan hij of zij beschikbaar blijven om hen terzijde te staan. De BHV-er is hiervoor opgeleid, heeft cursussen gevolgd op het gebied van brandbestrijding, ontruimen, Eerste Hulp Bij Ongelukken (EHBO), enzovoorts. Voor de cursussen moeten elk jaar herhalingslessen worden gevolgd. Het ene jaar zijn de EHBO en BHV herhalingscursussen aan elkaar gekoppeld, het andere jaar is de BHV herhalingscursus in het BHV trainingscentrum Ricas in Son en Breugel.

De bedrijfshulpverlening in de regio Goeree-Overflakkee is zo georganiseerd dat er op elke locatie minimaal één BHV-er is. Ook op de dagbestedinglocaties, die verspreid zijn door de regio. Als er een vacature in de bedrijfshulpverlening komt, dan wordt die gemeld in de vacaturekrant. In eerste instantie kijken we of er op de betreffende locatie vervanging mogelijk is. Als iemand in aanmerking komt dan gaat hij of zij, na verkrijging van een aanwijzingsdocument, de opleiding volgen. Daarna volgt de aanstelling als BHV-er. Overigens: er is al een lijst van mensen die belangstelling hebben om een eventuele vacature te vervullen.”

Bedrijfshulpverlening



Martin Ista, ploegleider BHV Goeree-Overflakkee

“De vakgroep fysiotherapie heeft, onder aanvoering van de geneesheer, een til- en transferbeleid gemaakt. Als gevolg hiervan is in de zorgovereenkomst van elke cliënt een bewegingsprotocol opgenomen. Hierin staat exact vermeld hoe een transfer van die cliënt moet plaatsvinden: van bed naar de rolstoel, van de rolstoel naar het bad, enzovoorts. Voor de cliënt is het prettig dat die transfer steeds op dezelfde (herkenbare) manier gebeurt, voor de medewerker is het prettig dat het tillen en de transfers op een verantwoorde manier gebeuren.

De juiste uitvoering geeft duidelijkheid en rust, wat weer leidt tot efficiënter werken.

De persoonlijk begeleider vult, zo mogelijk in overleg met de cliënt, het protocol in. De fysiotherapeut is inhoudelijk verantwoordelijk en de betrokken medewerkers voor de juiste uitvoering. Als de omstandigheden veranderen, moet de persoonlijk begeleider het protocol aanpassen. Minimaal éénmaal per twee jaar wordt het protocol geëvalueerd.

Alle medewerkers in de zorg krijgen een cursus til- en transfertechnieken. Tijdens het inwerken is dit een beknopte cursus, aangepast aan de werksituatie. Na verloop van tijd – als er een ‘klas’ vol gepland kan worden – volgt een uitgebreide cursus, verzorgd door de vakgroep fysiotherapie.

Binnen elke regio zijn til- en transfercommissies onder leiding van een fysiotherapeut. Alle signalen vanuit woningen en dagbestedinglocaties worden er besproken en eventuele problemen verholpen. Denk bijvoorbeeld aan een ballenbad dat na een herinrichting niet meer bereikbaar is met een tillift.



Til- en transferbeleid

Maar we zijn er nog niet... Ook de medewerkers die niet in de zorg werken hebben te maken met arbeidsomstandigheden waarover wij als fysiotherapeuten kunnen adviseren. In deze regio hebben cliënten die werkzaamheden verrichten in de tuin, de catering en bij de facilitaire dienst een tilcursus gevolgd. Vijf achtereenvolgende weken, één uur per week. Niet alleen heel nuttig, maar ook gezellig. Ook voor medewerkers van het facilitair bedrijf zou een tilcursus nuttig zijn. Medewerkers die achter een computerscherm werken kunnen eveneens baat hebben bij onze adviezen. Een verkeerde houding kan immers leiden tot vervelende klachten. Daarom adviseer ik regelmatig over herinrichting of aanpassingen."



Monique Brobbel, fysiotherapeute
in Hellevoetsluis

“Binnen mijn zorgenheid hebben de medewerkers regelmatig met agressie te maken: bijten, haren trekken, krabben, schoppen en slaan. Er zijn perioden dat het rustig is op de woning, maar het kan elk moment omslaan als één van de cliënten een driftbui krijgt. Dat kun je ervaren als heftig en andere cliënten kunnen erin meegaan. Op dat moment heb je alles nodig om zoveel mogelijk ‘kleerscheuren’ te voorkomen bij de andere cliënten en bij jezelf. Het is belangrijk om zoveel mogelijk te anticiperen op gebeurtenissen. Daarmee voorkom je escalaties. Je bent altijd alert.

In principe is er een dubbele personeelsbezetting om de veiligheid van cliënten en medewerkers te waarborgen en om uitvoering te geven aan de gestructureerde dagprogramma's van de cliënten. Door (langdurig) ziekteverzuim, vakanties van medewerkers en te weinig invalmedewerkers lukt dit echter niet altijd.

Confrontaties met cliënten die zich uitdagend gedragen hebben altijd impact op de medewerker. De ervaring leert dat medewerkers die immateriële en/of materiële schade hebben opgelopen zich voorzichtiger gaan opstellen in de begeleiding van de cliënt. We werken met een persoonlijk beveiligingssysteem (alarmsysteem), waarmee je collega's van nabijgelegen woningen kunt oproepen. Het is belangrijk dat er dan zo snel mogelijk hulp komt. Je moet een meldingsformulier invullen voor ongevallen met verzuim, voor

De afgelopen jaren is een cursus 'omgaan met agressie' gevolgd. De medewerkers zijn tevreden over de inhoud van de cursus. Wel bestaat de behoefte om de cursus regelmatig te herhalen. Dit omdat bijvoorbeeld het aanleren en gebruiken van handgrepen bij het veilig en verantwoord afzonderen van een cliënt veel training vraagt.



Petra van der Kolk,
teamleidster Middelharnis

Agressie

Na een traumatische ervaring met agressie zijn de leidinggevende en de teamleider verantwoordelijk voor de eerste opvang en begeleiding van de medewerker. In een teamoverleg zou het onderwerp agressie altijd op de agenda moeten staan om medewerkers in de gelegenheid te stellen gevoelens van onveiligheid, angst, onmacht en frustratie te kunnen uiten. Ook zou het protocol 'traumatische ervaring' meer onder de aandacht van de medewerkers moeten worden gebracht."



Het werkoverleg met je eigen collega's en leidinggevende is de aangewezen plaats om van gedachten te wisselen over de arbeidsomstandigheden. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de uitvoering van het Arbo-beleid op de afdeling. Zonodig kan hij of zij ervoor zorgen dat een onderwerp in een breder verband wordt besproken, of budget aanvragen voor de nodige maatregelen. Zijn er vragen of opmerkingen over arbeidsomstandigheden? Ga er dan mee naar je leidinggevende.

Of het nu gaat om individuele klachten of om zaken die de hele afdeling raken. Kom je er samen niet uit of zijn er meer algemene vragen, neem dan contact op met een lid van de regionale Arbo-commissie.



Binnen elke regio/sector is een regionale Arbo-commissie actief en iedere commissie heeft een eigen e-mailadres: arboputten@zuidwester.org, arbogoes@zuidwester.org, etc. Daarnaast is er een centrale Arbo-commissie waarin een vertegenwoordiger van elke regionale of sector-Arbo-commissie zitting heeft, naast de beveiligingsfunctionaris en een personeelsconsulent.

De centrale Arbo-commissie brengt advies uit aan de Raad van Bestuur en stemt de diverse Arbo-activiteiten op elkaar af.

Binnen de kaders van de Arbo-wet geeft elke regionale en sector-Arbo-commissie invulling aan het Arbo-beleid c.q. Arbo-jaarplan op regionaal en sectorniveau. Leidraad hiervoor is de uitkomst van de Risico Inventarisatie en Evaluatie. De sector- en regio-overstijgende activiteiten worden afgestemd in de centrale Arbo-commissie.

Je leidinggevende

Je aanspreekpunt

Je tilt Sjaan uit bed, helpt Cor het zwembad in, Marieke moet straks nog in bad.....Als medewerker in de zorg til je behoorlijk wat af. Gelukkig zijn er tegenwoordig goede tilvoorzin-gen, maar die moeten wel op de juiste ma-nier gebruikt en onderhouden worden. Dit is niet alleen belangrijk voor de cliënt, maar ook voor jouw rug!

- In een bewegingsprotocol moet precies staan hoe je speciale handelingen precies uit moet voeren.
- Iedere bewoner die getild of verplaatst moet worden moet een individueel bewegings-protocol hebben.
- Dit protocol moet voor medewerkers altijd ter inzage zijn en in het zorgplan van de client zitten
- In het tilprotocol staat welk tilmiddelen gebruikt moeten worden of op welke manier de client getild of verplaatst moet worden
- Als medewerker moet je je aan dit protocol houden!
- Het juist uitvoeren van het protocol is van belang voor de cliënt, maar ook voor jouw gezondheid.



- Als medewerker moet je een goede instructie krijgen over de manier waarop je moet tillen. Indien je deze instructie niet gekregen hebt ben je niet bekwaam en mag je dus de client niet tillen
- Tilapparatuur moet regelmatig gecontroleerd worden op basis van een onderhoudscontract
- De tilcommissie is verantwoordelijk voor.....

Goed tillen
van groot belang!

Helaas maar waar, iedereen is weleens ziek. De griep heerst, je hebt migraine of breekt je been. Er is groot verschil in ziekten, in de duur en ook vaak de ernst. Ook de invloed die de ziekte heeft op je werk kan behoorlijk verschillen. De een kan met migraine gewoon komen werken, maar de ander kan dan geen daglicht verdragen en moet echt thuisblijven. Ziek zijn heeft veel consequenties, natuurlijk voor jezelf, maar ook voor je collega's, klanten en voor de organisatie.

Afspraken over Ziekteverzuim



- Zuidwester streeft naar een verzuimpercentage van 5.1%
- Minder verzuim betekent meer handen beschikbaar
- Om het verzuim te beperken moeten mensen prettig kunnen werken
- Ziek zijn hoeft niet altijd verzuim te betekenen.
- Ziek zijn betekent niet automatisch thuis zitten.
- Ben je ziek meldt dit dan voor 09.00 uur ziek en minimaal één uur voor de aanvang van je dienst
- Ook wanneer je weer beter bent moet je dit melden
- Je hebt recht op begeleiding wanneer je langdurig ziek bent
- Ook heb je na 3 x verzuim in een jaar recht op een verzuimgesprek

- Maak gevoelens en situaties van onveiligheid in de werksfeer kenbaar en bespreekbaar
- Plezier in het werk kan verloren gaan door agressie en geweld in het werk.
- Binnen Zuidwester komt agressie geregeld voor.
- Het alarmeringssysteem is er om collega's op te roepen om de situatie zowel voor de medewerker als de cliënt veilig te maken.
- Iedere cliënt moet een agressieprotocol hebben en een plan van aanpak op cliëntniveau. Dit protocol maakt deel uit van het zorgplan.
- Werk je op een groep waar agressie veel voorkomt? Dan moet agressie structureel op de agenda van het werk overleg staan!

Mensen met een verstandelijke handicap kunnen soms behoorlijk agressief zijn. Dit kan betekenen dat er meubels door de kamer vliegen, maar ook dat jij als medewerker een klap krijgt. Maar niet alleen cliënten vertonen dit gedrag. Ook collega's of familie van cliënten of collega's kunnen soms agressief worden. En naast agressie komt plagen, treiteren, constant afspraken niet nakomen, discriminerende opmerkingen ook voor binnen het werk.

- Voor iedere medewerker is er de basiscursus 'Omgaan met probleem gedrag', waarvan iedere twee jaar een Follow-up wordt gegeven
- Het protocol "traumatische ervaring" moet je ook bij agressie incidenten als handleiding gebruiken

Afspraken over agressie

