

Verbeteren van zorg en veiligheid: Kwestie van cultuur? | VPT

Het belang en de invloed van sociale en psychologische veiligheid

“Het hoort er nou eenmaal bij. Ik heb er geen tijd voor. Stel ik me aan? Er wordt toch niks mee gedaan. Ik hoor er nooit meer iets van terug. Ik wil mijn naam er niet in hebben staan. Ik weet niet hoe het gaat. Hij is ziek, dus zielig. Is dit wel aangiftewaardig / meldenswaardig?”

Wanneer we een veiligheidscultuur ('Agressie accepteren wij niet') willen, zijn we als organisatie geneigd in te zetten op trainingen voor medewerkers (met een beetje geluk kwalitatief goede trainingen én meer dan een dagdeel) en beleidstukken (met een beetje geluk met toffe infographics en overzichtelijke beslisbomen).

Cultuur laat zich echter niet vangen of veranderen door een training of met papier. Cultuur speelt wel een grote rol bij het veiligheidsgevoel van de medewerker en of de medewerker ook daadwerkelijk gaat doen wat is geleerd of aangereikt. Hoe zorg je ervoor dat de medewerker zich gesteund voelt door de cultuur van de organisatie? Hier ligt voor iedereen een rol, want iedereen is onderdeel van de cultuur. Als organisatie heb je hierin echter een grotere rol te spelen.

Cultuur verander je niet in één dag. Je kan wel elke dag beginnen.

Als je de norm 'Agressie accepteren wij niet' wil hanteren, is het van belang dat medewerkers agressie altijd melden / bespreekbaar maken. Dit gebeurt echter niet zomaar als je een norm oplegt. Het is belangrijk om in te zoomen op huidige cultuuraspecten (binnen de zorg) die invloed hebben op het wel of niet bespreekbaar maken van agressie.

De uitspraken van de hulpverleners betreffen verschillende drempels en overtuigingen. Velen zijn ontstaan uit eigen ervaringen, maar ook van horen zeggen of het ontbreken van kennis / informatie. Er naar luisteren is belangrijk om te komen tot een verandering én om in te zien dat de verantwoordelijkheid voor de cultuurverandering (melden) neerleggen bij de individuele hulpverlener hopeloos is.

Inzoomen Cultuuraspecten

Beroepshouding: *“Het hoort er nou eenmaal bij. Hij is ziek, dus zielig. Stel ik me aan?”*

Binnen veel teams zijn deze uitspraken herkenbaar. Er is ook lange tijd geen (of minder) aandacht geweest voor agressie. Als het 'erbij hoort' moet je van goeden huize komen om te zeggen dat je ergens last van hebt. Niemand wil buiten een groep vallen. Het 'zorghart' heeft hier ook een grote rol; medewerkers willen zorgen, niet straffen. Onderschat hierbij de kritische reflectie naar het eigen handelen ook niet (*“Had ik ook maar niet...”*)

Proces en kennis: *“Er wordt toch niks meegedaan. Ik hoor er nooit meer iets van terug. Ik weet niet hoe het gaat. Is dit wel aangiftewaardig/meldenswaardig? Ik heb er geen tijd voor.”*

Ervaringen van medewerkers. Meldingen die gedaan zijn, zijn niet opgevolgd of er is geen (duidelijke) terugkoppeling geweest. Melden wordt dan een papierenrompslomp die de extra tijd niet waard is. Onduidelijkheid over wat precies agressie is en wanneer er sprake is van een strafbaar feit, is ook niet helpend. M.b.t. aangifte doen: angst om het beroepsgeheim te schenden en angst / onduidelijkheid over het proces dat volgt. Maar ook de ervaring of horen zeggen over hoeveel aangiftes geseponeerd worden of een agent treffen die niet weet wat vpt inhoudt: niet helpend.

Veiligheid: *“Ik wil mijn naam er niet in hebben staan.”*

Sociale en psychologische veiligheid is van groot belang voor het doen slagen van een ‘veiligheidscultuur’. De processen en het beleid moeten duidelijk zijn, inclusief de norm. Echter als bovenstaande aspecten niet gehoord en ondervangen worden, zal de psychologische veiligheid niet verbeteren. Deze aspecten en gebrek aan gevoel van veiligheid wegen dan zwaarder dan het belang van het doen van aangifte of het melden binnen de organisatie. *“Als ik meld, komt dit dan niet negatief terug tijdens jaargesprekken”, “Als er aangifte wordt gedaan, kan ik dan represailles verwachten van de dader (verdachte)?”*

Cultuur - VPT

Inregelen – Uitdragen – Bewaken - Bespreken

Cultuur moet je inregelen (beleid, processen en staf), maar vooral UITDRAGEN. Dit houdt in dat als je als organisatie stelt dat je van strafbare feiten aangifte doet, je deze verantwoordelijkheid niet bij de individuele medewerker neerlegt (zie bovenstaande aspecten), maar dit zelf uitdraagt (en dus overneemt). Dit geeft ook meer controle over de bewaking van de cultuur(aspecten) en het bespreken hiervan.

Veilig Publieke Taak: Aangifte doen als hulpverlener → Stel als organisatie een duidelijk aangiftebeleid op (met de norm ‘wij doen van alle strafbare feiten aangifte’) en zorg voor aandachts(aangifte-)functionarissen VPT die de aangifte (en het proces dat hierop volgt) uit handen neemt van de medewerker en de medewerker hierbij volledig ondersteunt.

Hierdoor ondervang je de bovenstaande aspecten die medewerkers er nu van weerhouden om aangifte te doen. Tevens is de kans op een betere uitkomst van de aangifte (door kennis aangifte-functionaris en korte lijnen politie / OM) en het minimaliseren van de te investeren tijd en energie bij alle betrokken partijen, vele malen groter.

Een goed aangiftebeleid betreft minimaal:

Een duidelijke norm, (getrainde) aandachtsfunctionaris(sen) binnen de organisatie, duidelijk proces, contactpersonen bij politie en OM en duidelijke documenten voor het proces verbaal.

Veilig Publieke Taak

Sites voor informatie:

www.veiligepubliekedienstverlening.nl

www.catova.nl/aangifte-vpt

www.staz.nl/onderwerpen/veiligezorg