

Quotes van deelnemers VeiligPlus-aanpak

Het belang van een dialoog over (gevoelens van) onveiligheid

Jopie Nooren, bestuurder Bartiméus, tijdens kick-offbijeenkomst: *“Ik wil dat we ons met z’n allen veilig voelen. Dat we met elkaar praten over dilemma’s – open, eerlijk en oordeelvrij – om te komen tot een gedragen weg om met dilemma’s om te gaan. Want iedereen heeft recht op een veilige werkplek.”*

Toine van der Pol, bestuurder Cello: *“Vaak voelde ik me onthand en onmachtig als ik hoorde dat medewerkers gewend zijn aan het idee dat ze een blauwe plek oplopen. Toen hoorde ik van de VeiligPlus-aanpak. Ik bracht het voorstel in de organisatie en het werd meteen warm onthaald. Aandacht vanuit het bestuur voor de medewerker, dat gaf herkenning en erkenning.”*

Marieke Terbraak, aanjager Estinea: *“Oprechte aandacht voor de cliënt vinden we in onze organisatie heel belangrijk. Maar oprechte aandacht is van net zo groot belang voor de eigen medewerkers. Want op het moment dat je een club mensen hebt waar je fijn mee werkt en waar je je veilig bij voelt, dan kun je alles aan.”*

Erna Dolfing, aanjager De Zijlen: *“Een team had twee jaar geleden een heftige periode meegemaakt. Medewerkers voelden zich erg onveilig. Het team greep het voorstel om de VeiligPlus-aanpak in te voeren met beide handen aan.”*

Robert ten Thij, voormalig begeleider Cello, kan in zijn eigen omgeving niet goed praten over incidenten: *“Vrienden zeggen: ‘Dat pik je toch niet, dan doe je toch iets terug?’ Maar zo werkt het niet. Daarom meld ik incidenten al heel lang niet meer thuis. Leuke dingen vertel ik wel. Dat ik ben wezen fietsen met een cliënt of dat iemand een tekening voor me heeft gemaakt. Ik heb mezelf aangeleerd om de negatieve dingen alleen te delen met mijn collega’s op de werkvloer.”*

Freek Luik, projectleider de Zijlen: *“Belangrijk te realiseren dat veiligheid een voorwaarde is voor ontwikkeling!”*

Over de aanpak

Paul Willems, bestuurder Amerpoort:

- *“Al langere tijd worden we op meerdere plekken in de organisatie geconfronteerd met zorgen over veiligheid en onveiligheid. Daarom past de VeiligPlus-aanpak bij ons. Het aantal incidenten terugdringen is niet het eerste doel, dat we met elkaar in gesprek gaan over onveiligheid, daar gaat het om.*
- *Over aansluiting bij lopende initiatieven m.b.t veiligheid: “Een paar jaar geleden zijn we gestart met de zogenaamde ‘Dialoog over Kwaliteit’. Alle teams doorlopen een traject om medewerkers, cliënten en verwanten met elkaar in gesprek te brengen over de kwaliteit van de zorg. De dialoog komt weer terug bij de VeiligPlus-aanpak. Hoe mooi kan het aansluiten?”*

Projectleiders diverse organisaties over de teamcoachingssessies: *“Teamcoachingssessies zijn een verrijking, een welkome aanvulling op de ontwikkeling van mijn competenties.”*

Aanagers diverse organisaties over betrokkenheid bestuurders: *“De bezoeken van de bestuurder op de werkvloer zijn zo belangrijk. Het team voelt dan dat het onderwerp veiligheid breed gedragen wordt.”*

Medewerkers Amerpoort over de kick-offbijeenkomst:

- *“De kick-off was positief; we werden nog enthousiaster om mee te doen!”*
- *“Het was veel te kort!”*

Resultaat en inzichten

Bestuurders Cello en Amerpoort, Toine van der Pol en Paul Willems over > *“De dialoog gaat minder om de concrete oplossingen dan van tevoren verwacht.”*

- *Toine van der Pol: “Ik dacht in het begin: ‘Wat voor oplossingen kunnen we bedenken dat het werk veiliger en beter wordt? De aanpak moet niet blijven hangen op de dialoog.’ Maar toen hoorde ik terug: ‘Juist die dialoog heeft zoveel gebracht.’ Dat het nu op gestructureerde wijze gaat, dat veiligheid als thema bespreekbaar is geworden, dat is een hele stap vooruit. De dialoog zelf is de verbetering.”*
- *Paul Willems: “Maar het belangrijkste dat we bereikt hebben, is dat we expliciet het gesprek voeren over alle vormen van agressie en gevoelens van onveiligheid. Soms leidde dat al tot een concrete oplossing. Zo stappen medewerkers niet direct op, wanneer hun dienst voorbij is. Als de sfeer in de groep niet goed is, blijven ze een half uurtje langer om te zorgen dat de collega’s prettig de dienst overnemen. Dat is gekomen nadat er in de teams gesproken is over gevoelens van onveiligheid bij wisseling van de dienst.”*

Robby de Rooy, projectleider Amsta Karaad: *“In de dialogen maakten we per keer een top drie van punten die we bespreekbaar wilden maken met de bestuurder. En dan blijkt dat sommige dingen makkelijk op te lossen zijn.”*

Marieke Terbraak, aanjager Estinea: *“We maken binnen het werkoverleg ruimte om te horen hoe het met iedereen gaat. Ik vind het belangrijk dat iedereen aan het woord komt, anders laten we de helft van de deskundigheid liggen. We werken de agendapunten in een half uur door, en trekken dan een uur uit voor de dialoog met de stellingen uit de VeiligPlus-aanpak. Dat is een begin om elkaar te horen.”*

Sytske de Boer, aanjager Gemiva SVG groep: *“Het team was al veel met elkaar in gesprek. Maar door de VeiligPlus-aanpak is de intensiteit van de gesprekken toegenomen. Dingen die voorheen niet gezegd werden, worden nu wel gezegd. De manier waarop we elkaar aanspreken bijvoorbeeld, is onderwerp van gesprek geworden. Er komt van alles naar boven komen. Niet alleen op het gebied van fysieke veiligheid, maar ook meer persoonlijke dingen die raken aan de sociale veiligheid binnen het team. Dingen die voorheen iedereen naast zich neerlegde. We zijn echt zaken aan het benoemen. Dat is best pittig. En confronterend.”*

Erna Dolfing, Aanjager De Zijen:

- *“Zelf ben ik tijdens een dialoog met het team steeds beter in staat om uit de inhoud te blijven en medewerkers te coachen. Ik benoem wat ik zie en hoe ik me daarbij voel. Ik ben nieuwsgierig naar wat anderen vinden als er een idee wordt voorgedragen en vraag daar expliciet naar. (...) Bovendien is mijn relatie met het team verdiept. Ik sta niet boven het team, ik ben ook kwetsbaar op sommige momenten. Dat weten we nu, we leren elkaar steeds beter kennen.”*
- *“De VeiligPlus-aanpak is een nieuwe manier om samen tot heldere afspraken te komen. Bovendien is mijn relatie met team verdiept. Ik sta niet boven het team, ik ben ook kwetsbaar op sommige momenten. Dat weten we nu, we leren elkaar steeds beter kennen.”*

Freek Luik, projectleider De Zijlen:

- *“Hoe veilig je je voelt binnen het team heeft meer een plek gekregen. Durf je je angst te delen!”*
- *“De VeiligPlus-aanpak heeft voor verdieping gezorgd op het thema veiligheid. De structuur maakt dat je de diepte in moet, vaak blijven we met de thema’s toch meer aan de oppervlakte, ook omdat het dan een bredere scope heeft.”*

Veronique Schulingkamp, projectleider Estinea: *“Alle deelnemende teams zeggen dat de dialoog op gang is gekomen. Teams die vooraf dachten dat ze al transparant waren en dat ze alles van elkaar wisten, kwamen erachter dat ze veel ook niet wisten. Gevoelens werden meer gedeeld. En ook het inzicht dat je je soms onveilig mag voelen kwam naar voren. Wat de één makkelijk vindt, hoeft een ander niet makkelijk te vinden. Belangrijk is dat dit ook uitgesproken wordt, zodat je elkaar kunt steunen.”*

Hamza Bazzat, begeleider Amerpoort:

- *“In het team zijn we veel opener over veiligheid geworden. De Dialoog over Veiligheid was daarbij een duwtje in de rug. Ons motto is: We hoeven geen oplossingen te hebben, maar we moeten er wel over praten. Collega’s verbergen hun angst niet langer, maar gooien die op tafel. Dat komt doordat ze zich nu veilig genoeg voelen om erover te praten.”*
- *“We zitten nu ook structureel met cliënten om de tafel voor een dialoog over veiligheid. Bij de overdracht en tijdens de bewonersvergaderingen komt het thema veiligheid aan bod. Daarbij passen we dingen toe die we als teamcoaches geleerd hebben, zoals: bemoei je met het proces en niet met de inhoud. We kijken welke cliënt nog geen woord heeft gezegd en proberen die erbij te betrekken.”*

Teamontwikkeling

Robby de Rooy, Amsta Karaad: *“In teams die elkaar nog wat moeten vinden, is het lastiger om elkaar aan te spreken op veiligheid. Maar juist in die teams is de VeiligPlus-aanpak goed aangekomen, het is een manier om de teams sterker te maken. Iedereen kan zijn zegje doen over hoe het zit met zijn beleving van veiligheid.”*