# CLIËNT CENTRAAL MET NIEUWE WERKWIJZE

**Wanneer vrijheidsbeperkende maatregelen als een rode lap werken op cliënten met een verstandelijke beperking, is er iets mis. Voor de medewerkers van Abrona hét signaal om op een andere manier naar agressie te kijken. “Sinds we de cliënt centraal stellen, is er minder agressie en wordt de separeer nog nauwelijks gebruikt.”**

De Planetenlaan is één van de negen Abrona woonvoorzieningen in Huis ter Heide. In deze besloten woonvoorziening zijn 33 cliënten gehuisvest met een verstandelijke beperking en een zeer complexe gedragsproblematiek. Cliënten scholden, smeten met spullen, waren agressief naar elkaar. Om dit gedrag tegen te gaan, zaten cliënten verplicht langdurig op hun kamer. Zodra iemand zich liet horen, werd er meteen ingegrepen. De separeer werd veelvuldig en langdurig gebruikt.

## Tips & Tricks

- Neem de cliënten serieus.
- Agressie is een vorm van hulp vragen. Kijk naar de achterliggende vraag van de cliënt.
- Cliënten kunnen jou ook ‘lezen’.
- Bespreek bij de intake met de cliënt hoe om te gaan met escalaties.

Stijn Harbers

Marleen Steeneken

# “Was dit nu de kwaliteit die we wilden leveren?”

Teamleider afdeling Planetenlaan Stijn Harbers: “De sfeer was helemaal niet goed. We zaten in een negatieve spiraal. Was dit nu de kwaliteit die we wilden leveren?” Gedragsdeskundige Marleen Steeneken geeft aan: “De noodzaak om op een andere manier naar agressie te kijken, werd het uitgangspunt. Agressie is een vorm van hulp vragen. Het is een uiting van frustratie of machteloosheid. Het vraagt om een blik achter het gedrag en te onderzoeken wat de werkelijke vraag is. En het gaat om interactie tussen cliënt en hulpverlener in plaats van het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen. Vanuit de inhoud hebben we vervolgens een nieuwe manier van het omgaan met cliënten geformuleerd.”

## Betrouwbaar

Gekozen werd voor een bestaand behandelmodel dat het accent legt op cliënt, coach en competentie (Triple C). Marleen: “Dus een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie aan gaan met cliënten. Zorgen voor een zinvolle daginvulling. Niet focussen op probleemgedrag na een escalatie, maar weer doorgaan met het gewone leven.”

Stijn: “Natuurlijk vraagt de-escalerend werken om een andere grondhouding van begeleiders. Het gaat om een cultuuromslag. Is een cliënt onrustig, dan stuur je ‘m niet naar z’n kamer, dan onderzoek je wat hij nodig heeft. Als je dat uitstraalt en daarin ook betrouwbaar bent, dan voelt een cliënt dat en neemt het probleemgedrag af. Zo is er een cliënt die veelvuldig ruiten in gooide. Dat is al een jaar niet meer gebeurd. Voor ons een helder signaal.”

## Scholing en coaching

Locatie Planetenlaan wordt aangestuurd door drie personen. Marleen en collega Ellen van den Dungen zijn inhoudelijk verantwoordelijk. Stijn voor het facilitaire deel en het medewerkersteam: “Omdat we van mening zijn dat het anders moest, straal je dat uit op cliënten en medewerkers. Dat moest ook, want ja, een uitdaging was het zeker om het team mee te krijgen in de nieuwe manier van werken.” Om medewerkers mee te nemen in de nieuwe werkwijze, werd een scholings- en coaching traject ingezet. Medewerkers kregen hierdoor de ruimte nieuwe vaardigheden te leren en eigen ideeën toe te passen. Begeleider Johan Kuipers, werkzaam op de crisisafdeling, geeft aan: “Onze werkwijze is dan wel gebaseerd op een bestaand model, maar we hebben alle vrijheid gekregen uit te zoeken hoe we de nieuwe manier van werken ons eigen konden maken, zodat we ons er prettig bij voelen.” Begeleider Chris Wennekers werkt op een van de woonafdelingen: “Sommige collega’s vonden het best lastig, maar uiteindelijk kwamen veel teamleden met eigen ideeën.” Marleen: “Dat is ook altijd de bedoeling geweest, anders is het niet werkbaar.” Johan: ”Ik werk al heel lang in de zorg, maar wat nieuw is, is dat we meer kijken naar onszelf en ons afvragen: wat heeft de cliënt van ons nodig in plaats van elkaar steeds vertellen dat ze zo gevaarlijk zijn.”

## Concrete veranderingen

Op de vraag wat er concreet anders is sinds de cultuurverandering en welke eigen inbreng de medewerkers hierin hebben, worden legio voorbeelden genoemd. Johan: “De deuren zijn open. Er zijn geen strakke afspraken meer over wanneer cliënten wel of niet op hun kamer mogen zijn. Het alarm gebruiken betekent niet meer dat de cliënt meteen wordt gesepareerd. Het is een signaal, waarmee je op tijd om assistentie vraagt om voor je eigen veiligheid te zorgen en die van anderen. Door in gesprek te blijven, probeer je te voorkomen dat de situatie uit de hand loopt. Je blijft contact maken, kijken of je dichtbij kunt komen, inschatten wat er nodig is.”

> **“Veel teamleden kwamen met eigen ideeën”**

Chris: “Het gaat ook om anders omgaan met de cliënten. Zo wilde een cliënt de huiskamer in. Ik was wat laat, dus de deur was nog op slot. Hij bromde wat en dan kun je zeggen dat de toon je niet bevalt. Zeg je gewoon ‘sorry’ dan bereik je veel meer. Natuurlijk moeten we nog wel eens ingrijpen om een gevaarlijke situatie te voorkomen. We proberen dan de minst ingrijpende maatregel te gebruiken, puur om een cliënt fysiek uit een gevaarlijke situatie te halen. Ook op de crisisafdeling wordt nu anders gewerkt. In de intake bespreken we bijvoorbeeld ook met de cliënt wat we kunnen doen als het spannend wordt en welke interventie bij hem of haar goed zou kunnen werken. We maken er vanaf het begin iets gezamenlijks van, dat werkt absoluut de-escalerend.”

## Plezieriger werken

De nieuwe manier van werken is in 2013 verwoord in het visiedocument ‘Omgaan met agressie in de ondersteuningsrelatie’. Een nota die momenteel organisatiebreed wordt ingevoerd. Marleen: “Dat onze manier van werken door heel Abrona wordt omarmd, is natuurlijk fantastisch. Ik vind het geweldig dat het ons gelukt is om van de nieuwe werkwijze iets gezamenlijks te maken.” Stijn, wijzend naar Chris en Johan: “Ik ben trots op hen, dat het hen gelukt is om deze omslag te maken. Chris: “Het vraagt meer van de begeleiders, maar de cliënten zitten beter in hun vel en dat is veel plezieriger werken.” ■

## Abrona is...

... een christelijke organisatie voor dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking. De 1700 professionele en gedreven medewerkers en ruim 700 vrijwilligers zetten zich dagelijks in voor 2000 cliënten. Abrona wil een bijdrage leveren aan het verwerven en behouden van een eigen plek in de samenleving. Met én voor de cliënt.

Chris Wennekers

Johan Kuipers