

PREVENTIEPIRAMIDE

Met de preventiepiramide kun je je maatregelen ordenen en nagaan of je integraal werkt.

Doe de piramidecheck

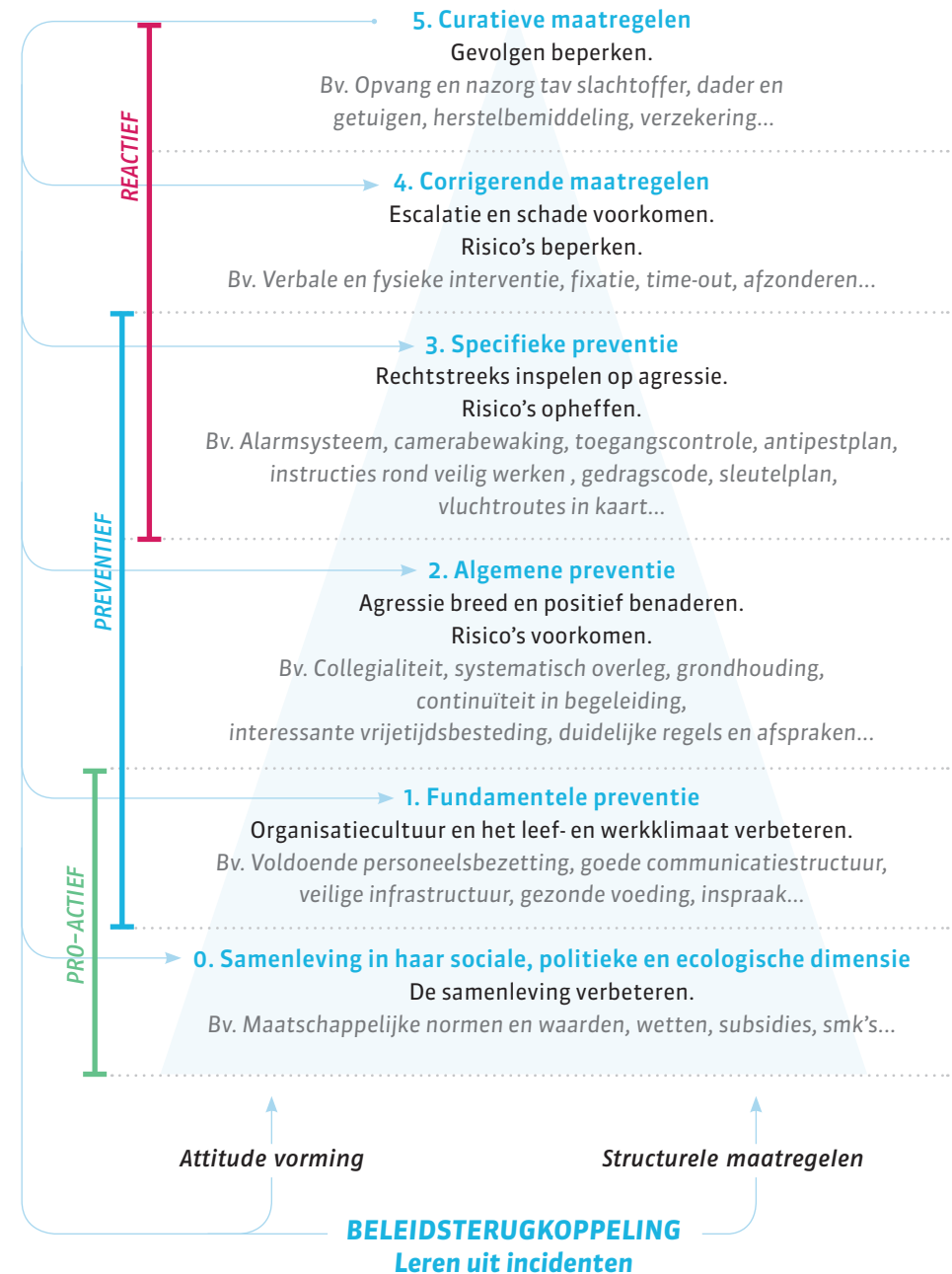
Na een risicoanalyse of een waarderend onderzoek maak je een actieplan om maatregelen te nemen. Leg die specifieke acties naast de preventiepiramide en ga na of je maatregelen neemt op alle niveaus.

De preventiepiramide werd ontworpen door Johan Deklerck (2010). Het is een model voor de integrale aanpak van onveiligheid. Het concept gaat ruimer dan de preventie van agressie. Je kunt het gebruiken om je maatregelen te toetsen en om te zien hoe je aan het werk bent in je organisatie. Zo krijg je zicht op welk niveau je bezig bent. Je merkt ook op welke niveaus je nog maatregelen kunt nemen.

Orde in de problemen betekent orde in het antwoord. De piramide is een referentiekader voor de uitbouw van een preventie- en veiligheidsbeleid met specifieke en algemene maatregelen.

De preventiepiramide bestaat uit hiërarchische niveaus. Hoe hoger in de piramide, hoe groter de probleemgerichtheid en hoe specifieker je werkt. Op de lagere niveaus werk je breed en positief. Die vormen het kader waarin maatregelen op hogere niveaus beter gedijen.

De onderste preventieve lagen zijn breed. Er passen veel maatregelen in. Hoe hoger je stijgt in de piramide, hoe kleiner en beperkter de niveaus worden. De maatregelen worden dan meer en meer gespecialiseerd.



De hiërarchische niveaus

Niveau 0: De samenleving in haar sociale, politieke en ecologische dimensie

Een preventiebeleid krijgt vorm door het heersende mensbeeld in de maatschappij, maatschappelijke ontwikkelingen, politieke beleidskeuzes, wetten, decreten en subsidies. Ook de infrastructurele mogelijkheden en de inplanting in de buurt drukken hun stempel. Een organisatie in de stad krijgt met andere problemen te maken dan op het platteland.

Niveau 1: Fundamentele preventie

De naam zegt het al: deze maatregelen zijn het fundament van je hele preventiebeleid. Ze zijn fundamenteel voor een goed resultaat van de maatregelen op de hogere niveaus. Het gaat om maatregelen die het welbevinden, de manier van omgaan met elkaar en de algemene sfeer positief beïnvloeden. Denk aan goede arbeidsomstandigheden, transparante werking, veilige en verzorgde infrastructuur, gezonde voeding en genoeg inspraak.

De maatregelen op niveau 1 zijn positief georiënteerd. Hun doel is de leefkwaliteit verbeteren en de betrokkenheid vergroten van medewerkers en gebruikers op wat er in de organisatie gebeurt. Het verband met agressie is indirect. Deze maatregelen hebben een preventieve nevenwerking op agressie, maar dat is niet hun prioritaire doel. Een positieve context draagt ertoe bij dat problemen gemakkelijker en sneller opgelost raken.

Niveau 2: Algemene preventie

Hier richt je je aandacht op het versterken van de mogelijkheden en de draagkracht van mensen en structuren. Je zoekt naar een breed en positief antwoord op problemen. Zo verdwijnen ze sneller naar de achtergrond.

Denk bijvoorbeeld aan collegialiteit stimuleren, open teamgeest, systematisch overleg, continuïteit in de begeleiding en duidelijke regels en afspraken.

Niveau 3: Specifieke preventie

Vanaf niveau 3 werk je preventief in de echte zin van het woord. Je heft risico's op of vermindert ze. Je aanpak is probleem- en doelgericht en werkt op verschillende vlakken. Het gaat om een directe aanpak. Je wilt voorkomen dat problemen zich herhalen. Je vermijdt bijvoorbeeld veel agressieve uitlatingen vanuit frustratie door je dienstverlening te verbeteren en door wachttijden te beperken.

Ook alarmsystemen installeren en medewerkers vormen en trainen om met agressie om te gaan, zitten op dit niveau. Of instructies over hoe je veilig een slechtnieuwsge-sprek voert en hoe je veilig werkt buiten de organisatie (bijvoorbeeld bij huisbezoeken) of buiten de kantooruren.

Niveau 4: Corrigerende maatregelen

Je grijpt in om escalatie van incidenten te voorkomen. Je last een time-out in en stopt het agressief gedrag. Je zet interventietechnieken in. Verbaal, non-verbaal of fysiek. Je spreekt je collega's aan die onveilig gedrag stellen en moedigt ze aan om in dialoog een betere manier van reageren te vinden.

Niveau 5: Curatieve maatregelen

Hier gaat het erom schade zo goed mogelijk te herstellen en de nazorg te verzekeren. Curatief betekent letterlijk verzorgend. Het gaat bijvoorbeeld om de opvang van slachtoffers en het vergoeden of herstellen van schade. Het gaat ook om sanctioneren. En evengoed om het herstel van de relatie tussen dader en slachtoffer.

Attitudevorming en structurele maatregelen

Om echt te werken, moet elke maatregel structureel verankerd worden in de organisatie. Tegelijk moeten ze ook in het hoofd, het hart en de handen van medewerkers zitten. Sensibilisering, voorlichting, informatie, vorming, training en opleiding zijn daarom essentieel.

Medewerkers zullen afspraken en maatregelen maar effectief naleven en inzetten als ze overtuigd zijn van het belang ervan, als ze zich er competent genoeg voor voelen en als ze er zich ondersteund in weten. Zowel praktisch, materieel als emotioneel.

Beleidssterugkoppeling

Uit agressie-incidenten kun je leren. Daarom is het nuttig om incidenten te melden en te registreren. Door de gegevens te analyseren, kun je patronen ontdekken in incidenten, leemtes opsporen in je beleid en maatregelen bijsturen op verschillende niveaus.