



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Verpleeghuis Hambos (MeanderGroep) pakt pestprobleem aan met pestprotocol



Pestgedrag in verpleeghuizen kent vele vormen. En het komt vaker voor dan je denkt, is de overtuiging van Hetty Corstjens. Zij is afdelingsmanager in de Hambos in Kerkrade, een van de verpleeghuizen van de **MeanderGroep in Zuid-Limburg**. Hier werd het pesten samen met bewoners succesvol aangepakt en werd een pestprotocol ontwikkeld.

Image not found or type unknown



Volgens onderzoek van de **Radboud Universiteit Nijmegen** wordt één op de vijf ouderen in de woonzorgcentra wel eens gepest. Medewerkers van woonzorgcentra denken dat zelfs veertig procent van de bewoners hier wel eens mee te maken heeft. Hardop roddelen, elkaar moedwillig negeren, expres met een rollator tegen iemand opbotsen, of een stoel wegtrekken als iemand wil gaan zitten, het komt allemaal voor. Zo werden meerdere bewoners van de afdeling Mozart in de Hambos stelselmatig gepest. Er heerste een slechte sfeer op de afdeling, vertelt Hetty Corstjens, onder andere manager van deze afdeling. “Ja”, zegt bewoner Henk Lok, “maar het pestproject heeft geholpen. We hebben geen ruzie meer. De sfeer is nu goed.”

Workshop

Binnen de chronische verpleegafdelingen van de Hambos verblijven vooral mensen met (chronische) lichamelijke problemen en/of geheugenproblemen, in veel gevallen als gevolg van een CVA. Hun slechte gezondheid kan wel gedragsproblemen veroorzaken, zegt Hetty Corstjens. “Maar over het algemeen kun je mensen goed aanspreken op hun gedrag.” Dus dat deed ze. En dan ging het even goed, maar al snel begon het gepest opnieuw. Ze sprak er over in het team en met familieleden, organiseerde een huiskamergesprek over het thema pesten en een soortgelijke bijeenkomst voor familie, bewoners, directie, cliëntenraad, teamleden en activiteitenbegeleiders. Uiteindelijk schakelde ze de hulp in van maatschappelijk werker Laura Beckers-Witvoet, psycholoog Kie Ying Ho en José Volckerick, manager van twee andere afdelingen en het dagcentrum. In een brainstormsessie bedachten zij een plan voor een bijzondere workshop, die vorig jaar april plaatsvond. Hierbij waren zowel de pesters als hun slachtoffers aanwezig. Ze discussieerden samen over wat pesten is en droegen ideeën aan voor posters over de vraag: wat kun je zelf en als groep tegen pesten doen?

pestprotocol

Image not found or type unknown

Emotioneel

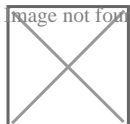
De workshop leidde tot emotionele gesprekken en riep voor sommige bewoners herinneringen op aan een verleden waarin ze zelf gepest werden. De impact van pesten is groot, vertelden zij. Je eigenwaarde wordt aangetast en je gaat je eenzaam voelen. Hans Minkjan was een van de deelnemers aan de workshop. “Je hoort er niet bij als je gepest wordt”, zegt hij. Samen met enkele andere bewoners en de organisatoren van de workshop zit hij aan tafel in de dagzaal van de afdeling. Dat pesten in zorgcentra voorkomt, begrijpt hij wel. “We weten alles van elkaar en dat is niet altijd goed”, zegt hij. José Volckerick: “We zijn er nu wel veel alerter op en zien dingen eerder. Het gaat soms heel subtiel en speelt op alle afdelingen.” Hetty Corstjens knikt: “Ik denk dat het probleem onderschat wordt, dat het nog te veel in de taboesfeer zit.” Zoekend naar een verklaring voor het pesten, zegt ze: “De mensen die hier wonen, hebben niet voor elkaar gekozen. En het gaat om zieke mensen. Ook verveling kan een rol spelen. Je gaat je sneller aan iemand ergeren als je te weinig om handen hebt. Het is de vraag hoe je daarmee omgaat. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om je ergens niet aan te storen.”

Aanspreekpunt

In de workshop droegen de bewoners zelf verschillende ideeën aan om het pestprobleem aan te pakken. Hetty Corstjens en haar collega's waren aangenaam verrast. “We hebben de neiging om oplossingen te bedenken voor problemen die bewoners heel goed zelf kunnen oplossen. In die zin was het voor ons een heel leerzaam project”, vertelt Laura Beckers-Witvoet. Zo verschenen op vellen papier ideeën als: ‘praat met elkaar’, ‘roddel niet’, ‘houd rekening met elkaar’, ‘wees aardig’. In de posters die werden gemaakt, keren de ideeën terug.

Zoals op de poster waarin de woorden in de vorm van een klavertje vier gegroepeerd zijn. Of de poster met in het rood wat je niet moet doen, en in het groen wat juist wel. Deze poster hangt op de afdeling Mozart en wordt regelmatig vervangen om de aandacht voor het onderwerp vast te houden. Om diezelfde reden hangt verspreid in de Hambos een poster met de tekst: ‘Gepest worden: het is net of je hart bont en blauw geslagen wordt’.

Image not found or type unknown



In de workshop pleitten de bewoners destijds verder voor een pestprotocol en een onafhankelijk aanspreekpunt. De Hambos heeft sinds kort zo’n aanspreekpunt in de persoon van Els Sanders, activiteitenbegeleidster. Zij is niet aan een afdeling gebonden en kan eventuele problemen objectiever beoordelen. “Ik ga wekelijks een laagdrempelig spreekuur op de afdelingen houden. Bewoners en medewerkers zijn welkom”, vertelt Els Sanders.

- Download de posters gemaakt door de Hambos: [poster 1](#) en [poster 2](#)

Pestprotocol

Haar functie is opgenomen in het pestprotocol voor medewerkers dat in concept klaar is. “We hebben hier onder andere informatie van het [Nationaal Ouderenfonds](#) voor gebruikt, dat richt zich ook op het onderwerp”, vertelt Laura Beckers-Witvoet. In het protocol krijgen medewerkers het advies om eerst zelf te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om een pestprobleem aan te pakken. In tweede instantie kunnen ze daarvoor een beroep doen op het aanspreekpunt, Els Sanders. Om het thema bespreekbaar te maken en onder de aandacht te houden, worden bijeenkomsten georganiseerd. En in de huiskamergesprekken met familie staat het thema eveneens op de agenda. “Familieleden vinden het positief dat het onderwerp de aandacht heeft, maar we merken wel dat zij het soms lastig vinden om er over te praten. Wij willen hen hierin graag betrekken, want zij kunnen een rol spelen in het oplossen van eventuele nieuwe problemen”, vertelt Hetty Corstjens. Verder stelt het protocol dat er nog meer aandacht moet zijn voor de introductie van een nieuwe bewoner. Onder andere door nog sterker in te zoomen op iemands levensverhaal en de daaruit voortvloeiende behoeften. Dat kan door al voor de opname de levensloop van een toekomstige bewoner zo goed mogelijk in beeld te brengen. Betrokken zorgverleners, maar ook familie, kunnen daaraan bijdragen door elkaar te informeren.

Pestprotocol Nationaal Ouderenfonds

Het Nationaal Ouderenfonds ontwikkelde samen met [Stichting Omgaan met Pesten](#), [Edu’Actief](#), [Vilans](#) en [Kontrast Kommunikatie](#) het [Pestprotocol voor woonzorgcentra](#). Gelanceerd om bewoners en verzorgenden samen tot een oplossing te laten komen om pesten aan te pakken en te voorkomen.

Zowel het management van de Hambos als het bestuur van de MeanderGroep ondersteunen de invoering van

het pestprotocol in de Hambos. Gedacht wordt aan het uitrollen van het protocol naar de andere woonzorgcentra van de organisatie. In dat geval is per centrum een protocol op maat nodig, besluit Hetty Corstjens.

Interview door Karin Burhenne

Theater

Uit een onderzoek van het Nationaal Ouderenfonds blijkt dat theater helpt: bij het personeel om het onderwerp bespreekbaar te maken, bij onderlinge communicatie en voor bekrachtiging. Door middel van interactief theater verzorgd door Theater Express wil het Ouderenfonds de bewoners prikkelen en bewust maken van de vormen van pestgedrag en de effecten hiervan op hun medebewoners.

Theater is een laagdrempelige en luchtige manier om een moeilijk onderwerp bespreekbaar te maken.

- [Lees meer over de Interactieve voorstelling over negatief gedrag en pesten onder ouderen](#)
- [Lees meer over de actieve workshop met theater voor vrijwilligers over 'Pesten en onaardig gedrag'](#)

Meer weten

- MeanderGroep is deelnemer aan het programma Waardigheid en trots, ruimte voor verpleeghuizen. Bekijk het verbeterplan op de [deelnemerspagina van MeanderGroep](#)
- [Download het Pestprotocol van het Nationaal Ouderenfonds.](#)
- [Download posters van het Nationaal Ouderenfonds](#) die woonzorgcentra kunnen gebruiken om pesten onder de aandacht te brengen

tags:

[Eenzaamheid](#) (34), [MeanderGroep Zuid-Limburg](#) (19)

thema:

[Deskundigheid professionals](#) (145)