

Inhoudsopgave

Onderzoeksverslag van de steekproef naar veiligheid en agressie bij sociaalagogisch werkers	2
Deel 1. Kenmerken van de respondenten	5
Tabellen deel 1	8
Deel 2. De mate waarin sociaalagogische professionals op het werk met agressie te maken hebben.	11
Tabellen deel 2	13
Deel 3. De professionele context	15
3.1 <i>De toerusting</i>	15
3.2 <i>De ondersteuning</i>	15
3.3 <i>Beleid</i>	16
3.4 <i>Effecten op beroepskeuze</i>	16
Deel 4. Aanbevelingen	17

Onderzoeksverslag van de steekproef naar veiligheid en agressie bij sociaalagogisch werkers

Inleiding

Ambulancebroeders die het hulpverleners onmogelijk wordt gemaakt door bedreigingen van omstanders en familieleden van slachtoffers. Verpleegkundigen en verzorgend personeel in de zorg die in toenemende mate te maken krijgen met agressieve cliënten.

De agressie neemt toe, althans zo lijkt het, en de veiligheid in de zorgverlenende beroepen is daarmee ernstig in het geding.

Agressie ten aanzien van professionals in zorg- en dienstverlenende beroepen staat breed in de belangstelling, de regering heeft er een speerpunt van gemaakt voor de komende jaren, er is onderzoek gedaan naar het voorkomen van agressie onder medewerkers met een publieke taak in overheidsdienst, de Abva-Kabo komt met een aparte actie, via de FCB¹ worden er activiteiten aan de organisaties voor zorg en welzijn aangeboden, zoals een handboek voor agressie, richtlijnen voor veiligheidsbeleid in de organisatie en opleidingsactiviteiten.

Sociale sector

Hoe staat het eigenlijk met de veiligheid van sociale professionals bij voorkomende gevallen van agressie? Hebben instellingen een gedegen veiligheidsbeleid ontwikkeld? Voor het tijdschrift Sozio² en de beroepsorganisatie PHORZA³ reden om een onderzoek te doen. Naar de mate waarin sociaalagogische werkers tijdens de uitoefening van hun beroep worden geconfronteerd met fysieke en verbale agressie en intimidatie. Het onderzoek, door middel van een enquête, is uitgezet via de websites. De abonnees van Sozio en de leden van de beroepsvereniging zijn uitgenodigd om de enquête in te vullen, via het eigen netwerk van Phorza en Sozio is de enquête breder verspreid.

- 1 In 2004 hebben de sociale partners MOgroep, ABVAKABO FNV en CNV Publieke Zaak FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktvoorstellen in het leven geroepen om de branches Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, Jeugdzorg en Kinderopvang te ondersteunen.
- 2 Sozio is het vakblad voor sociale en pedagogische beroepen en verschijnt tweemaandelijks, uitgeverij SWP.
- 3 Phorza is de beroepsvereniging voor professionals in sociaalagogische beroepen, zie www.Phorza.nl.

Relatie met het beroep

Samenlevingsverbanden bestaan uit mensen die door onderlinge afhankelijkheden verbonden zijn. Mensen hebben bestaansvoorwaarden nodig om te overleven en daar hebben ze ook hun medemensen voor nodig. Het beheersen van agressie is een van de sociale bestaansvoorwaarden voor ons mensen⁴: Sturing daar aan geven is een van de taken van de sociaalagogische professional. Centraal in het sociaalagogisch werk staat immers het omgaan met menselijk (dis)functioneren⁵ middels hulpverlening en of dienstverlening, veelal middels het directe contact met cliënten. Wanneer maatschappelijke ontwikkelingen zodanig zijn dat er een verandering gaande is in de wijze waarop we meenden consensus te hebben over de wijze waarop we met elkaar omgaan dan is de sociaalagogische professional bij de eersten om dat te merken in de dagelijkse beroepspraktijk. De resultaten van dit onderzoek zijn daarmee van belang voor een beter begrip van de inhoud van het beroep.

Samenvatting

79% van de sociaalagogisch werkers heeft in zijn werk te maken met verbale agressie. 58% is tijdens de uitoefening van zijn functie wel eens bedreigd. 35% is wel eens het slachtoffer geworden van fysiek geweld. In de meeste gevallen is de dader de cliënt. Verder zegt 67% tijdens de opleiding onvoldoende te zijn toegerust om adequaat met agressie om te gaan tijdens het werk. 38% van de respondenten hebben een HBO-SPH achtergrond en 7,5% heeft een MBO-SWP achtergrond.

Van de respondenten vindt 89% dat de beroepsvereniging een actieve rol dient te spelen bij het thema veiligheid en agressie.

Dat zijn de belangrijkste resultaten van de on line enquête naar agressie en veiligheid in de sociale sector. Aan de enquête deden 838⁶ sociale professionals mee en hoewel er geen wetenschappelijke pretenties⁷ aan het onderzoek zijn verbonden, ontstaat zo wel een beeld van de beroepspraktijk waaruit blijkt dat in de dagelijkse praktijk van de sociaalagogisch werker agressie een veel voorkomend fenomeen is.

4 Abram de Swaan, De mensenmaatschappij, Uitgeverij Bert Bakker, 2007, blz 13.

5 Zie bijvoorbeeld 'Veel takken, een stam', kader voor de hogere sociaal-agogische opleidingen, SWP, 2008.

6 Verwerkingsdatum 07.02.09. In het tijdschrift SoziO, nr. 86, februari 2009 is een artikel verschenen van Afra Groen, 'Dreigen, schelden en slaan. Hoe gaan we er mee om?', met de eerste resultaten van het onderzoek. Het aantal respondenten was toen 734.

7 Er is sprake van een steekproefonderzoek, het beperkt zich tot een willekeurige selectie, het is beschrijvend van aard, blz 93, Sociale methodologie, H.A.Becker, uitgeverij Boom Meppel, 1977.

Is daarmee ook de veiligheid van de sociaalagogisch werker in het geding. Op basis van de gegevens zou je dat wel menen, de bekendheid daarover is echter gering. In de publieke opinie overheersen de berichten over het 'falen' van zorg- en hulpverleners en is er weinig aandacht voor de zwaarte van het werk, voor de omstandigheden – lees veel voorkomende agressieve situaties – waaronder sociaalagogische medewerkers dagelijks hun werk doen. Veel respondenten hebben de moeite genomen om de enquête in te vullen, daarmee aangevend hoe belangrijk ze het vinden. Ze hebben veel terreinen aangegeven waar nog het nodige te verbeteren is. Wat op valt is hoezeer men zelf verantwoordelijkheid neemt voor het probleem: de eerste oplossing wordt gezocht in het vergroten van de eigen deskundigheid. Maar daarmee zijn de andere aanbevelingen niet minder belangrijk:

Een adequaat personeelsbeleid, gebaseerd op daadwerkelijke en serieuze aandacht voor wat passeert in de uitvoeringspraktijk, dat is waar het op neer komt. Er is alle reden voor beleidsmakers, bestuurders en professionals om hier serieus werk van te maken.

De resultaten

De resultaten zijn opgedeeld in vier onderdelen:

- Deel 1 - kenmerken van de respondenten;
- Deel 2 - mate waarin sociaalagogische professionals met agressie op het werk te maken hebben;
- Deel 3 - professionele context;
- Deel 4 - aanbevelingen.

Crèche met eieren bekogeld

> ***Bewoners ergeren zich aan peuters***

> ***Wetenschappers: mensen pikken niks van elkaar.***

'Al sinds kinderdagverblijf Dromelot zich in 2004 vestigde in een oud schoolgebouw tussen de huizen aan de Overtoom en het Vondelpark, zijn de crèche en de buurtbewoners met elkaar in conflict over geluidsoverlast'....." Elke dag bellen er burens om te klagen over krijsende kinderen" zegt assistent leidinggevende Floor Evenhuis. "dat zijn niet altijd fijne gesprekken. De frustraties lopen soms hoog op".

'Mensen eisen het recht op om 'hun eigen dingen te doen'. Als ze daarbij belemmerd worden door anderen, slaat steeds vaker de vlam in de pan" zegt Dick Houtman, hoogleraar cultuursociologie van de Erasmus Universiteit Rotterdam.

Parool, dinsdag 13 januari 2009

Deel 1. Kenmerken van de respondenten

In dit eerste deel zijn de kenmerken van de respondenten op een rijtje gezet en vergeleken met beschikbare sector/branchegegevens om zo een indruk te krijgen van de onderzoekspopulatie en een aanwijzing te krijgen over de representativiteit. De kenmerken van de respondenten zijn vergeleken met de gegevens verstrekt door het Arbeidsmarktinformatie Zorg en Welzijn (AZW)⁸ en het FCB.

Samenvatting

De verdeling man/vrouw komt redelijk overeen, zeker 3x zoveel vrouwen dan mannen hebben gereageerd. De respondenten zijn gemiddeld iets jonger, een opmerkelijk deel is werkzaam in de jeugdzorg en de GGZ. 1/5 deel van de respondenten is werkzaam in de ambulante jeugdzorg. Verder heeft het merendeel van de respondenten direct cliëntcontact, het betreft een relatief hoog percentage hoog opgeleiden. Dominant is een HBO SPH- achtergrond, dan wel de voorlopers HBO-J en HBO-IW, en een MBO-SPW achtergrond.

Tweederde van de respondenten is maximaal 6 jaar in dienst.

Toelichting

1.a Geslacht:

Er hebben veel meer vrouwen dan mannen gereageerd: zeker 3x zoveel (tabel 1.1). Dat komt in principe redelijk overeen met de gangbare verdeling mannen en vrouwen onder de sociaalagogische professionals in de branches GGZ, Gehandicaptenzorg, Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening en Jeugdhulpverlening, zie hiervoor de informatie uit tabel 1.2. Uitschieters zijn er in de Kinderopvang, maar die valt buiten het bereik van de enquête en de verpleeg- en verzorgingshuizen, maar uit die branche heeft slechts een zeer gering percentage gereageerd (0,6% - tabel 1.5).

8 De website AZWinfo.nl geeft een actueel beeld van de arbeidsmarktsituatie voor de sectoren Zorg en Welzijn. Deze informatie wordt verkregen in het kader van het onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn. Het onderzoeksprogramma wordt uitgevoerd in opdracht van het ministerie van VWS, sociale partners in Zorg en Welzijn en het CWI. De sociale partners in de diverse branches van Zorg en Welzijn zijn verenigd in de volgende organisaties: StAZ (ziekenhuizen), STAG (gehandicaptenzorg), Stichting FAOT (thuiszorg), FCB Dienstverleners in arbeidsmarktzoekstukken (WJK), O&O-fonds GGZ, Stichting Arbeidsmarktbeleid Branche V&V (SAB-V&V). Het onderzoeksprogramma wordt uitgevoerd door Prismant.

1.b Leeftijd van de respondenten

Wat betreft het leeftijdsprofiel kunnen we constateren dat t.o.v. het sectorbeeld de respondenten gemiddeld iets jonger zijn;

Vergelijken we de leeftijdsopbouw van tabel 1.4 met die van de sociaal-agogen werkzaam in zorg en welzijn (tabel 1.4) dan zien we dat dit redelijk overeenkomt. De respondenten zijn t.o.v. jeugdzorg, gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg gemiddeld iets jonger.

1.c Waar werkzaam

Een opvallend hoog percentage, 37%, van de respondenten is werkzaam binnen de jeugdzorg en de GGZ. Van de jeugdzorg is meer dan de helft werkzaam in de ambulante jeugdzorg, dat is 1/5 deel van het totaal van de respondenten.

In de vragenlijst zijn in totaal 20 'categorieën' onderscheiden, waarvan 6 'verzamelcategorieën'. Tabel 1.5 geeft een grove verdeling in percentages naar de 6 verzamelcategorieën, daarmee een indruk gevend vanuit welke sectoren er reacties zijn gekomen.

De percentages zijn afgerond. Door het hoge percentage 'anders' is het niet goed mogelijk hier een verdere analyse op uit te voeren.

1.d Functie

Opvallend is het dat 67% werkzaam is in functies met direct cliëntencontact. Teamleider en locatiemanager, samen 7%, worden hier niet toe gerekend. Van 26% 'anders' is dit onduidelijk.

In de vragenlijst zijn 10 'categorieën' opgenomen. Er is daarbij gekozen voor de meest bekende functiebenamingen. Er is geen nadere begripsbepaling gegeven. De respondenten hebben zichzelf ingedeeld in een van de categorieën.

Twee categorieën springen er uit: hulpverlener en anders (zie hier voor tabel 1.6). Ook hier is niet goed mogelijk gebleken een verdere analyse te maken en te vergelijken met de verdeling over de beroepen binnen de verschillende branches, o.a. vanwege het hoge percentage 'anders'.

Wat zich hier wrekt is het gebrek aan eenheid van taal, wanneer het gaat om de functie-indelingen/benamingen door de verschillende sectoren heen.

1.e Opleidingssoort

De verdeling onder de respondenten is MBO 14%, HBO 77%, Universitair 8%, anders 1%: (tabel 1.7). Dominant is een HBO-SPH- achtergrond, dan wel de voorlopers HBO-J en HBO-IW, en een MBO-SPW achtergrond (zie hiervoor tabel 1.8) In de sector Zorg en WJK werken relatief

veel middelbaar en hoger opgeleiden. Het percentage MBO-ers bedroeg in 2005 gemiddeld 48% en het percentage HBO-ers en wetenschappelijk opgeleiden 39%. Economiebreed liggen die percentages respectievelijk op 44% en op 32%.⁹

De respondenten zijn hiermee geen representatieve weergave van de sector Zorg en WJK, het betreft hier een relatief hoog percentage hoog opgeleiden.

1.f Werkzaam in de functie sinds...

Gevraagd is naar de periode dat respondenten werkzaam zijn in de functie, er zijn 5 categorieën onderscheiden (tabel 1.9). Van de respondenten valt 65% in de categorie tot maximaal 6 jaar in dienst. De gemiddelde duur van het dienstverband in de sector Zorg en WJK is rond 8 jaar.¹⁰ Van de werknemers in de sector Zorg en WJK is 36% bij de huidige werkgever ooit van functie veranderd (OSA, 2007).

9 Onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en WJK, Prismant, december 2008. De werkgelegenheid in de Sector Zorg en WJK nader bekeken.

10 Arbeid in zorg en welzijn 2008, Prismant.

Tabellen deel 1

Tabel 1.1 Verdeling man/vrouw in de enquête.

Totaal	n = 838
Aandeel man	23%
Aandeel vrouw	77%

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Tabel 1.2 Aandeel vrouwelijke medewerkers in de sector Zorg en Welzijn.

Aandeel vrouw	2006
Geestelijke gezondheidszorg	69%
Gehandicaptenzorg	82%
Verpleeg- en verzorgingshuizen	90%
Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening	74%
Jeugdhulpverlening	74%
Kinderopvang	97%

Bron: LKG/© Prismant 2008.

Tabel 1.3 Leeftijdsopbouw respondenten, n=838.

18 - 25 jaar	22%
26 - 35 jaar	29%
36 - 45 jaar	24%
46 - 55 jaar	20%
55 jaar en ouder	6%

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Tabel 1.4. Leeftijdsopbouw sociaalagogen.

2006	Gehandicaptenzorg	GGZ	Jeugdzorg
15 -20 jaar	2%	1%	
20 -25 jaar	12%	6%	7%
26 - 35 jaar	25%	23%	33%
36 - 45 jaar	26%	26%	26%
46 - 55 jaar	27%	31%	25%
55 jaar en ouder	9%	13%	8%

Bron: LKG/© Prismant 2008 (bewerking tot vergelijkbare categorieën vanaf 26 jaar).

Tabel 1.5 Verdeling respondenten naar werksector.

Werksector	n = 823
Jeugdzorg (incl. LVG)	37%
Gehandicaptenzorg (incl. lich.)	15%
GGZ	17%
Justitieel (penitentiair en recl.)	2%
Maatschappelijke opvang	2%
Ouderenzorg	1%
Anders	26%

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Tabel 1.6 Verdeling respondenten naar functie.

Functie	n= 819
Hulpverlener	27%
Begeleider	15%
Activiteitenbegeleider	4%
Sociotherapeut	2%
Pedagogisch medewerker	14%
Therapeutisch medewerker	1%
Groepsleider	5%
Teamleider	5%
Locatiemanager	2%
Anders	25%

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Tabel 1.7 Verdeling respondenten naar opleidingsniveau.

Opleidingssoort	n = 817
MBO	14%
HBO	77%
Universiteit	8 %
Geen beroepsopleiding	1%

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Tabel 1.8 Opleidingsniveau nader gedifferentieerd.

MBO - SPW MBO-IW	7,5%
MBO - AB-AT	1,5%
MBO - SCW	0,7%
MBO - anders	3,8%
HBO - SPH/HBO-J/HBO-IW	37,7%
HBO - MWD	15,5%
HBO - CMV/ HBO-SCW	0,9%
HBO - AT	0,1%
HBO - CT (Creatieve therapie)	0,1%
HBO - Verpleegkunde	6,4%
HBO - SJD/Sociale Dienstverlening	0,9%
HBO - Anders	15,8%

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Tabel 1.9 Verdeling respondenten naar periode werkzaam in de functie.

Duur	n=817
Minder dan een jaar	20%
1 - 3 jaar	30%
4 - 6 jaar	19 %
7 - 10 jaar	13%
Meer dan 10 jaar	20%

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Deel 2. De mate waarin sociaalagogische professionals op het werk met agressie te maken hebben.

Er is in de enquête een onderverdeling gemaakt naar drie vormen van agressie: bedreiging, intimidatie en fysiek geweld. Er is van uitgegaan dat dit de meest voorkomende vormen zijn. Er is gevraagd door wie de agressie is uitgeoefend en hoe vaak het doorgaans plaats vindt. De gegevens zijn vergeleken met relevante onderzoeksgegevens van TNO en DSP, ten behoeve van het programma Veilige Publieke Taak.¹¹

Samenvatting

Agressie komt veelvuldig voor in de uitvoering van het werk, veel meer dan op grond van de gegevens uit recent onderzoek naar werknemers met een publieke taak kon worden verondersteld, dan wel op grond van recente cijfers onder Nederlandse werknemers wordt gesteld. Ook meer dan de gegevens zoals gehanteerd in de 'eigen' sector doen vermoeden (zie de tabellen 2.1 t/m 2.4) 79% van de sociaalagogisch werkers heeft in zijn werk te maken met verbale agressie. 58% is tijdens de uitoefening van zijn functie wel eens bedreigd. 35% is wel eens het slachtoffer geworden van fysiek geweld. In de meeste gevallen is de dader de cliënt. Verder zegt 67% tijdens de opleiding onvoldoende te zijn toegerust om adequaat met agressie om te gaan tijdens het werk.

Toelichting

Het meest komt voor het uitgescholden worden, met een percentage van 80% is dit meer gemeengoed dan incident. Maar ook bedreiging is met een percentage van 58%, niet mis, met fysiek geweld heeft 35% van de respondenten te maken (tabellen 2.1). De meeste agressie vindt plaats in het contact met de cliënt, met de familie van de cliënt op de tweede plaats, agressie van collega's komt relatief weinig voor en beperkt zich tot uitgescholden worden, 4% van de respondenten heeft hiermee te maken (tabel 2.5). Er is geen sexe-specifieke relatie aan te wijzen tussen het voorkomen van agressie en het geslacht (tabel 2.3).

¹¹ Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak, DSP 2007. Een onderzoek naar agressie tegen overheidspersoneel door burgers en collega's. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2007. Uitgevoerd in opdracht van het programma Veilige Publieke Taak.

De verdeling wijkt weinig af van de verdeling man/vrouw in de totale populatie (tabel 1.1.) en geeft geen aanleiding uit te gaan van sexe-specifieke factoren. Er lijkt enige aanleiding te zijn om een relatie te leggen met het voorkomen van agressie en de lengte van het dienstverband, de periode 1/3 jaar is de meest gevoelige periode (zie tabel 2.7).

Wat betreft de frequentie is een in het oogspringend gegeven dat een keer per maand 20% van de respondenten uitgescholden wordt, 13% van de respondenten bedreigd wordt en 10% wordt geconfronteerd met fysiek geweld (zie verder tabel 2.6).

Vergelijk: in de Nederlandse Enquete Arbeidsomstandigheden¹² (NEA) wordt onderscheid gemaakt tussen ongewenst gedrag door klanten (patiënten, leerlingen, passagiers) en ongewenst gedrag door collega's respectievelijk leidinggevenden. In 2006 rapporteerde 20% van de werknemers ongewenst gedrag door klanten, 28% van de Nederlandse werknemers meldde dat ze te maken hebben gehad met ongewenst gedrag door leiding en/of collega's. Voor een deel overlapt de blootstelling aan deze vormen van ongewenst gedrag: 39% zegt te maken te hebben met ongewenste omgangsvormen van leiding en/of collega's en/of klanten.¹³

12 Kwaliteit van Leven, Arbobalans 2006, TNO-rapport, blz 21.

13 In het onderzoek van de NEA is sprake van 'blootstelling' aan ongewenste omgangsvormen wanneer een werknemer in het afgelopen jaar één keer of vaker persoonlijk is geconfronteerd met één van de vormen van ongewenst gedrag.

Tabellen deel 2

Tabel 2.1 De mate waarin respondenten met agressie te maken hebben.

	Uitgescholden N=815	Intimidatie N=812	Fysiek geweld N=810
Respondenten enquête	79 %	58%	35%

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Tabel 2.2 Percentage slachtoffers van ongewenst gedrag door externen in de laatste 12 maanden, uitgesplitst naar vorm van gedrag, onder werknemers met een publieke taak.

	Verbaal geweld	Intimidatie	Fysiek geweld
Werknemers met een publieke taak	62%	19%	24%

Bron: DSP (bewerking van de grafiek 2.2, met weglating van de gedragingen seks, intimidatie en discriminatie).

Tabel 2.3 De verdeling waarin mannen c.q. vrouwen geconfronteerd zijn met de onderscheiden vormen van agressie:

	Man	Vrouw
Uitgescholden	26%	74%
Intimidatie	29%	71%
Fysiek geweld	28%	72%

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Tabel 2.4 Werknemers te maken met externe agressie:

Medewerkers in de sector	In aanraking met agressie
Gezondheidszorg/welzijnszorg	47%
Horeca	36%
Openbaar bestuur	33%
Onderwijs	32%
Vervoer en communicatie	28%
Handel	28%
Landbouw en visserij	14%
Industrie	12%
Bouwnijverheid	14%
Zakelijke dienstverlening	20%

Bron: Arbobalans 2005.¹⁴

Tabel 2.5 Overzicht naar actor van de agressie.

	Uitgescholden	Bedreigd	Slachtoffer van fysiek geweld
Client	73%	53%	34%
Familie van cliënt	30%	17%	2%
Onbekende bezoeker	11%	6%	2%
Collega	4%	1%	-
Niet van toepassing	21%	40%	64%

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Tabel 2.6 Mate van frequentie van agressief gedrag.

	Uitgescholden	Bedreigd	Slachtoffer van fysiek geweld
1 keer per dag	%	1%	1
2-3 keer per dag	9%	3%	2%
1 keer per week	6%	2%	3%
2-3 keer per maand	7%	4%	-
1 keer per maand	20%	13%	10%
1 keer per jaar	32%	39%	23%
nooit	20%	39%	62%

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Tabel 2.7 Het voorkomen van agressie versus aantal jaren in dienst (in absolute getallen).

	Uitgescholden	Bedreiging	Fysiek geweld
Minder dan 1 jaar	88	41	38
1 - 3 jaar	193	138	78
4 - 6 jaar	131	107	59
7 - 10 jaar	91	77	42
Meer dan 10	140	111	63
Totaal	643	474	280

Bron: datafounders.com Surveys © 2007-2009 Uitgeverij SWP en Comdev.

Deel 3. De professionele context

In deel 2 hebben we inzicht gekregen in de aard en omvang van agressie en hebben we geconstateerd dat we het over een veel voorkomend probleem hebben. In dit deel gaat het over de wijze waarop professionals zich toegerust voelen, over de wijze waarop agressie en haar gevolgen wordt beperkt en de wijze waarop het afgehandeld wordt.

Samenvatting:

De hoge mate waarin de respondenten met agressie in het werk te maken hebben heeft geen of nauwelijks invloed op de motivatie voor het beroep. De toerusting vraagt extra aandacht, met name in de opleiding, maar ook op het werk. Ziekteverzuim is een van de gevolgen. Het hebben van een veiligheidsbeleid is daarbij niet hetzelfde als voldoende toegerust zijn, zoveel laten de antwoorden zien.

Toelichting:

3.1 De toerusting

Van de respondenten, $n=800$, geeft 67% aan dat ze in de vooropleiding onvoldoende zijn toegerust,¹⁵ inmiddels heeft 66% mee gedaan aan anti/agressietrainingen en 68% voelt zich voldoende toegerust om in het werk met agressie om te gaan.

3.2 De ondersteuning

Van de respondenten, $n=804$, heeft 8% zich wel eens ziek gemeld naar aanleiding van de gebeurtenissen. Hoe lang men ziek was is niet gevraagd. 42% heeft daarbij veel steun ervaren van de collega's, 10% heeft weinig of geen steun ervaren van de collega's, 49% meent dat deze vraag niet van toepassing is.

Vergelijk:

In het eerder aangehaalde onderzoek naar de arbeidsomstandigheden van werknemers in Nederland wordt een percentage van 2,3% genoemd van werknemers die aangeven wel eens te hebben verzuimd als gevolg van agressie en geweld op het werk.¹⁶ Ongeveer een derde was zelfs langer dan vier weken afwezig.

15 Voor het Phorzabestuur aanleiding om deze informatie d.d. 09.01.09 ook onder de aandacht te brengen van het LOO-SPH.

16 TNO, blz 21.

Wat betreft de ondersteuning van de leiding ervaart 47% dat als goed, 23% vindt het matig, 5% vindt het slecht en 24% vindt de vraag niet van toepassing.

3.3 *Beleid*

84% van de respondenten, n=802, geeft aan dat er in de organisatie sprake is van een veiligheidsbeleid, 60% vindt dat beleid voldoende.

“Oldenkotte maakt cultuuromslag.

- > Inspectierapport: Tbs-kliniek gaat vooruit na bestuurscrisis en geweldsincident.
- > Op communicatief gebied kan veel gewonnen worden.
‘Er vallen nog steeds grote gaten in de veiligheid van de tbs-kliniek Oldenkotte in Rekken. De kliniek is op de goede weg maar moet van ver komen.....De personeelsleden van Oldenkotte kwamen mei vorig jaar in opstand. Door het personeelstekort voelden zij zich onveilig. Zij brachten een lijst met 32 kritiekpunten naar buiten..... veel interne problemen zijn terug te voeren op de tijd dat de managementstijl faalde en het personeelstekort groot was. Hoe onveilig het indertijd was, maakt de inspectie op uit het feit dat een kleine kern van tbs'ers een afdeling heeft kunnen domineren..... Goed is, aldus de inspectie dat de reorganisatie is teruggedraaid. De sociotherapeuten, die dagelijks in de leefgroepen werken, krijgen opnieuw leiding van een teamleider in plaats van een behandelhoofd. Die laatste kan zich weer bezighouden met de inhoud van de behandeling.....”

De Volkskrant, zaterdag 17 januari 2009

3.4 *Effecten op beroepskeuze*

Van de respondenten geeft 82% aan dat ze nu opnieuw zouden kiezen voor een opleiding in de hulpverlening. Slechts 9% geeft aan dat de veiligheids- en agressieproblemen op het werk aanleiding zijn om hier niet meer voor te kiezen. Van de respondenten geeft 84% zelfs aan over vijf jaar waarschijnlijk nog steeds in de hulpverlening actief te zijn.

Deel 4. Aanbevelingen

In het laatste deel van de vragenlijst zijn een drietal open vragen opgenomen waarin de respondenten gevraagd is naar suggesties voor een adequate aanpak op de werkvloer en naar de mogelijke rol van de beroepsvereniging. De analyse laat zien dat er een grote behoefte is aan training en opleiding, aan kennis. De respondenten geven aan een geregelde frequentie van deskundigheidsbevordering belangrijk te vinden. Ze ervaren de huidige praktijk als te incidenteel, als het paard achter de wagen spannen. Het gaat dan niet alleen om training in het omgaan met agressie, maar ook om voorlichting en informatie over achtergronden en problematiek, ziektebeelden van cliënten, over mogelijkheden van behandeling, kennis van methodieken, het belang van aanpak op maat, van individuele aandacht, van communicatie, ook in moeilijke situaties.

Naast behoefte aan kennis en vaardigheden in het omgaan met agressie, wordt veelvuldig aangegeven hoe belangrijk het is dat de instelling een duidelijk beleid/protocol heeft, waar men zich ook aan houdt, waar het management zich sterk voor maakt, waar afspraken staan over hoe te handelen in voorkomende situaties. Waar de afspraken in staan met politie, waar duidelijk normen en waarden worden aangegeven voor cliënten en medewerkers. Waar afspraken in staan ten behoeve van de veiligheid van de medewerkers.

Waardoor de medewerkers zich ook beschermd kunnen voelen. Bijvoorbeeld de norm: wij doen als organisatie altijd aangifte. Om dat te bewerkstelligen wordt aangegeven dat het belangrijk is het onderwerp standaard op de agenda's van relevante overleggen te plaatsen.

Men heeft daar ook duidelijke verwachtingen van:

Daarmee wordt en blijft het onderwerp agressie bespreekbaar, wordt er openheid en bewustzijn gecreëerd, wordt men gehoord en serieus genomen en is er ook de mogelijkheid tot preventie en afspraken maken over wat men als collega's van elkaar nodig heeft.

Het gaat dan om formele overlegsituaties, maar ook om het belang van het meer informele overleg met collega's.

Pak geweld jeugdzorg aan

PvdA: directies vegen incidenten vaak onder tapijt.

'Te vaak doen directies van Bureaus jeugdzorg geen aangifte tegen gefrustreerde ouders van cliënten, stelt PvdA-Kamerlid Samira Bouchibti. Directies van Bureau jeugdzorg zijn bang voor negatieve beeldvorming en gaan moeilijkheden vaak liever uit de weg', zegt Bouchibti. Zij komt tot de conclusie na gesprekken die zij met tientallen gezinsvoogden heeft gevoerd.

Spits, donderdag 5 februari 2009

Een goede derde is de nadruk op het belang van voldoende interne deskundigheid en steun van leidinggevenden

Zowel op het methodisch-inhoudelijke vlak, als het gaat om de zorg voor de cliënt, als om steun bij het verwerken of voorkomen van situaties waarin agressie aan de orde is.

Het weten altijd op iemand terug te kunnen vallen. Het weten dat de ervaringen niet gebagatelliseerd gaan worden. Meer in het bijzonder wordt aandacht gevraagd voor de positie van de ambulante werker, niet alleen bij bezoeken aan complexe gezinnen, maar bijvoorbeeld ook in de verslavingszorg.

Intervisie en supervisie worden als instrument een aantal keren genoemd. En ook is er vraag naar aandacht voor de ethische aspecten; wat doet het met jou als persoon.

De interne organisatie van de zorg wordt ook als een agressiebevorderend aspect aangewezen.

Vraagtekens worden gesteld bij de zorgvuldigheid van het aannamebeleid in sommige situaties en de samenstelling van leefgroepen, grotere zorgvuldigheid zou veel agressie kunnen voorkomen is de mening. Hier wordt ook genoemd de druk vanuit management om op te nemen, die wordt geweten aan financiële beweegredenen.

Enkele respondenten verwijzen ook naar organisatieoverstijgende veroorzakers van agressief gedrag, o.a. te weinig doorstroming van cliënten, die daardoor te lang in een ongewenste situatie verkeren die de nodige spanning met zich meebrengt.

In het kader van het personeelsbeleid wordt meer aandacht voor het onderwerp agressie gevraagd bij de aanname van nieuw personeel, bij de introductie van nieuwe medewerkers en bij de begeleiding van oudere werknemers. Ook wordt een aantal keren gewezen op het belang van een veilige fysieke werkomgeving, van het aanwezig zijn van voldoende medewerkers.

Rol van de beroepsvereniging

Van de respondenten, n=781, vindt 89% dat de beroepsvereniging een actieve rol dient te spelen bij het thema veiligheid en agressie.

Het opkomen voor de professional, voor een betere aanpak binnen organisaties, zoals hierboven is aangegeven, is de rode draad in de antwoorden. Via publiciteit, via voorlichting, door actief contact hierover met werkgevers en sleutelorganisaties.

Daarnaast wordt gepleit voor de mogelijkheid van een 'eigen' telefonisch meldpunt voor incidenten door de beroepsvereniging. De beroepsvereniging zou ook betrokken moeten worden bij de analyse van incidenten in het werkveld.

Het organiseren van een 'helpdesk' is een van de wensen. Zodat hulp en steun ingeschakeld kan worden wanneer een situatie daarom vraagt. Telefonisch of via de mail zou dan een vorm van supervisie geboden kunnen worden.

Maar ook is er de wens tot het organiseren van het contact met de beroepsgenoten, om de ervaringen te delen, waar ook aandacht is voor de belevingsaspecten.

Al dan niet gekoppeld aan het organiseren van trainingen over dit onderwerp.

Tot slot

De onderzoeksresultaten geven te denken over de omstandigheden waaronder de sociaalagogische professional zijn of haar werk moet doen. De mate waarin sociaalagogische professionals worden geconfronteerd met agressie is bijzonder hoog. Het geeft te denken over de zwaarte van het werk.

Op dit moment is er veel aandacht voor de werknemers in publieke functies, er is alle aanleiding, op grond van de cijfers, die aandacht ook uit te laten gaan naar de professionals in zorg en welzijn.

Auteur: Afra Groen, Phorza
Downloaden via www.phorza.nl
of bestellen via kantoor@phorza.nl
(mei 2009)



Postbus 257
1000 AG Amsterdam
www.phorza.nl