



facebook.com/zorgactie
www.zorginactie.com
info@zorginactie.com

Enquête van Zorg in Actie - Agressie binnen de VGZ (verstandelijk gehandicapten zorg)

Aan het onderzoek van Zorg in Actie “Agressie binnen de verstandelijk gehandicaptenzorg” hebben 500 zorgprofessionals meegewerkt die nagenoeg allen werk(t)en in de gehandicapten zorg. Een enkeling heeft aangegeven op een PG afdeling te werken, omdat men ook daar (veel) te maken heeft met agressie. Agressie is een actueel thema binnen de zorg en voor ons speciaal binnen de gehandicaptenzorg. In de afgelopen jaren zien we een toename van agressie in de maatschappij, deze is ook terug te zien in de gehandicaptenzorg. De oorzaken hiervan hebben wij niet onderzocht, Wel lijkt er verband te zijn met de WMO en de toename van het aantal LVB+ cliënten. Uit onderzoek van de brancheorganisatie VGN is gebleken dat bij 32% van de aangesloten organisaties de agressie is gestegen. Er zijn in de afgelopen jaren verschillende programma’s ontwikkeld door de branche organisatie VGN, de vakbonden en het ministerie van VWS rondom het thema agressie in de zorg.

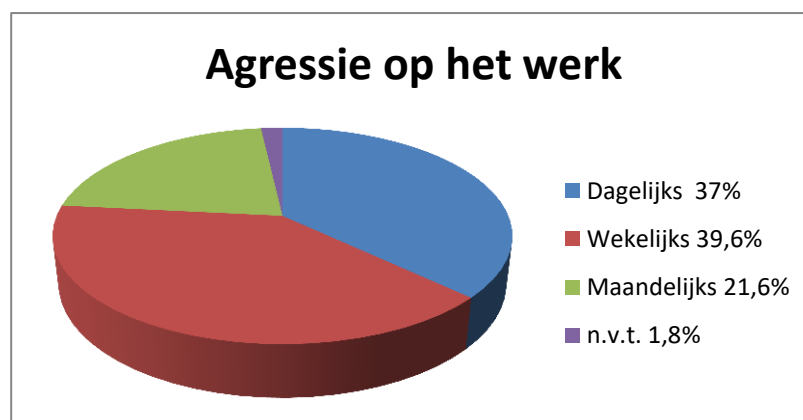
De impact die agressie heeft op de zorgprofessional hebben we met deze enquête naar voren willen halen en de opvang die nodig is om je werk als zorgprofessional in de gehandicaptenzorg goed te (kunnen) blijven doen.

Bij verschillende vragen was het mogelijk meer antwoorden te geven want we zien vaak dat er bijvoorbeeld niet alleen fysieke agressie voorkomt, maar dit gaat ook vaak gepaard met verbale agressie. Ook kunnen er bijvoorbeeld meerdere partijen worden aangewezen als veroorzaker van een agressie-incident.

1. Heb je wel eens te maken (gehad) met agressie op je werk?

Nagenoeg alle ondervraagden geven aan te maken te hebben met agressie op het werk. Dit verschilt tussen dagelijks, wekelijks of maandelijks. Verschillenden geven in de latere antwoorden aan dat het moeilijk was aan te geven omdat het niet 1 keer wekelijks is, maar dat het vaker voor kan komen, dit geldt ook voor de dagelijkse en maandelijkse score.

Slechts 1,8 % geeft aan niet met agressie geconfronteerd te worden op het werk. Dit geeft dus aan dat het agressie een serieus onderwerp in het werk in de gehandicaptenzorg zorg waarbij stil gestaan dient te worden.



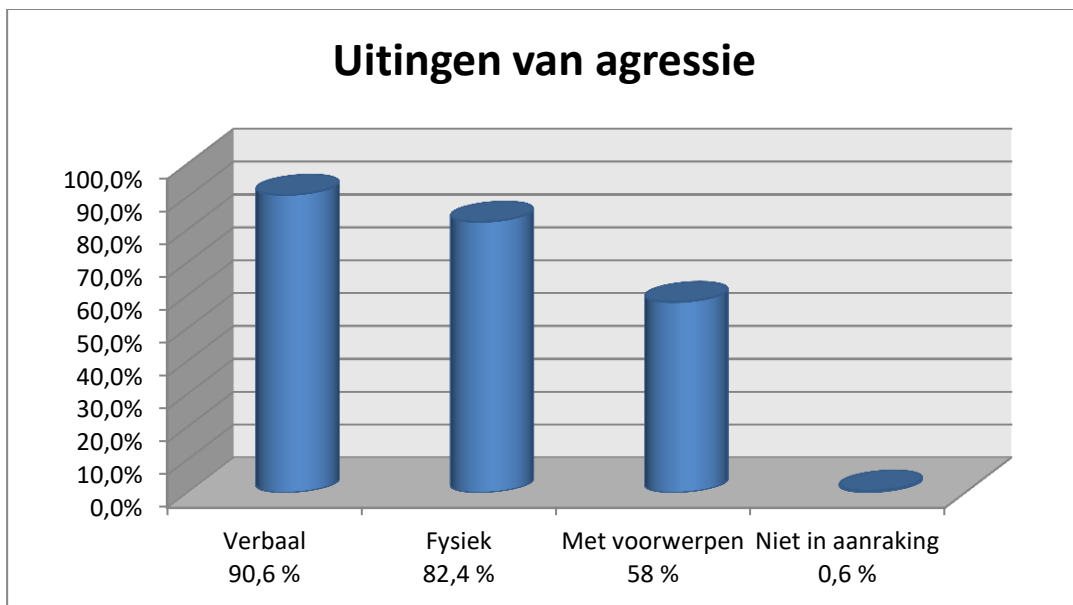
2. Met welke uitingen van agressie kom je in aanraking op je werk?

Zoals bij vraag 1 duidelijk wordt, komt nagenoeg iedereen in aanraking met agressie op het werk. De uitingen zijn verschillend, maar uit het onderzoek blijkt dat verbale agressie en fysieke agressie erg vaak voorkomen. In de enquête kon men meerdere antwoorden aangeven omdat de vormen van agressie uit elkaar gehaald zijn, maar dit in de praktijk nagenoeg nooit zo is. Hierdoor komen de percentages hoger uit dan 100%. Dat was namelijk niet het doel. Namelijk 90,6% van de ondervraagden komt in aanraking met verbaal geweld en



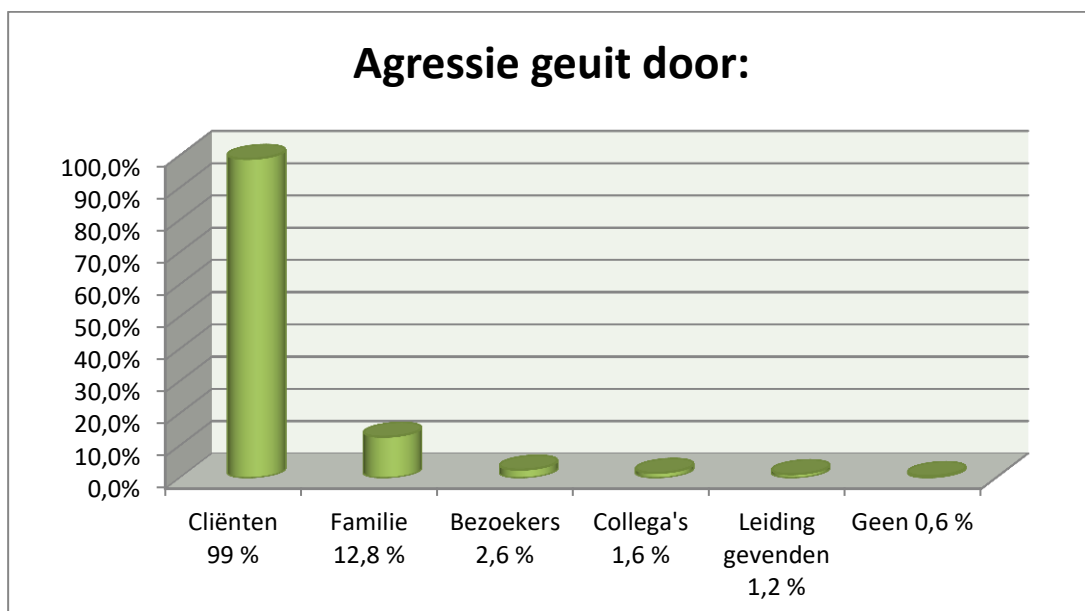
facebook.com/zorgactie
 www.zorginactie.com
 info@zorginactie.com

82,4% komt in aanraking met fysiek geweld. De intensiteit wordt hierin niet aangegeven, maar het geeft wel aan dat het een serieus onderwerp is in de gehandicaptenzorg waar in welke vorm van wonen, behandelen en werken echt duidelijk bij stil gestaan dient te worden. 58% van de ondervraagden komt ook in aanraking met agressie die geuit wordt met voorwerpen (bijvoorbeeld: pot pindakaas, meubels, werkmateriaal, stoeptegel, servies, bestek, mes, schoenen, steekwapen, kunstgebit, enz.). Slechts 0,6% geeft aan niet in aanraking te komen met agressie op de werkplek.



3. De agressie wordt geuit door:

Nagenoeg iedereen geeft op de vraag door wie de agressie geuit wordt aan dat de cliënt/bewoner de agressor is, maar ook familie, bezoekers, collega's en leidinggevenden worden aangewezen als de veroorzaker van agressie. 15,4 % geeft aan dat familie en bezoekers ook agressie uiten. 2,8% wijst ook collega's en leidinggevenden aan als veroorzaker van agressie.



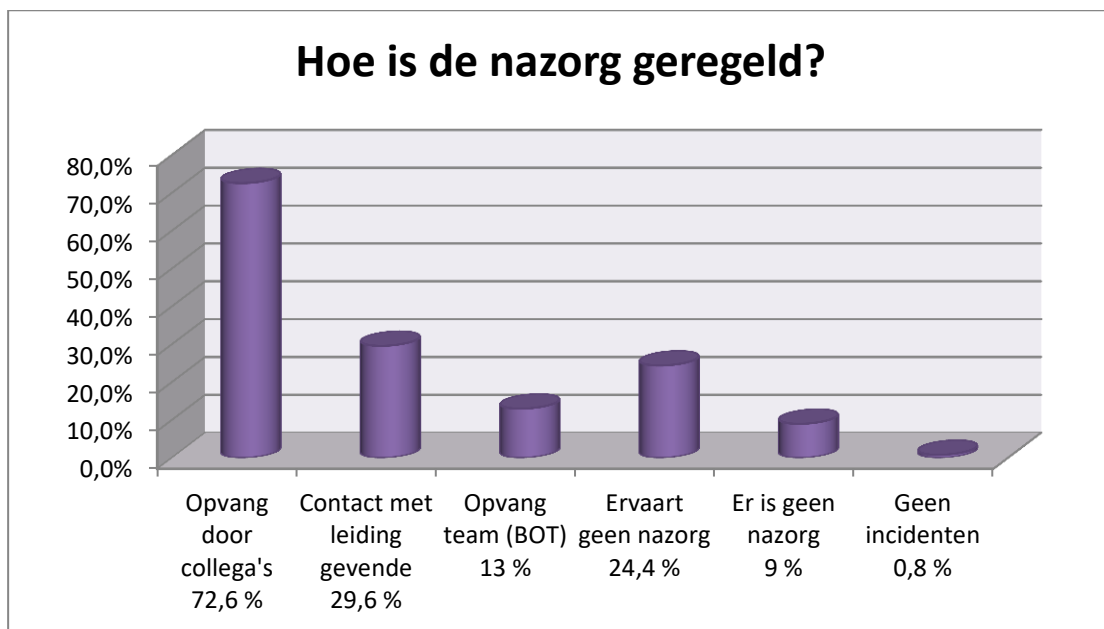


facebook.com/zorgactie
 www.zorginactie.com
 info@zorginactie.com

4. Hoe is de nazorg na een incident geregeld op je werk?

De nazorg na een agressie-incident wordt door de zorgprofessional niet altijd goed ervaren. Meer dan een kwart van de ondervraagden geeft aan geen nazorg te ervaren of dat het er helemaal niet is. Ruim 72% geeft aan hun verhaal bij de collega's kwijt te kunnen. Dit laat helaas dus ook zien dat bijna 30% van de zorgprofessionals dit niet kan. Of dit is omdat men niet met collega's werkt, hier geen tijd voor is of dat hier geen oor naar is, dat blijft in het midden.

Uit de cijfers blijkt ook dat bij verschillende organisaties het op meerderde vlakken wel goed geregeld is. Er is sprake van meerderde soorten van opvang. Van collegiale opvang, een gesprek met leidinggevende of contact met het opvangteam om de ervaring van het agressie-incident te kunnen bespreken.



5. Hoe ziet de nazorg bij jouw organisatie er uit?

Voor het overgrote deel, ruim 50% van de ondervraagden geven aan dat de opvang na een agressie incident is geregeld door de werkgever. Bij deze 50% is er ruimte om na een incident in gesprek te gaan met de directe collega, leidinggevende, opvangteam en indien nodig wordt er professionele ondersteuning geboden om de ervaring opgedaan tijdens het incident een plekje te geven.

Ongeveer 30% van de ondervraagden geeft aan dat er nagenoeg geen ruimte is voor directe opvang. De meesten van hen ervaren nog wel opvang door de collega die op dat moment ook werkt, en eventueel een leidinggevende maar deze ontbreken ook vaak in de momenten waarbij hulp of nazorg bij een agressie incident gewenst is.

Het incident wordt nog wel besproken in een vergadering. Hierbij wordt wel vaak aangegeven dat dit als mosterd na de maaltijd wordt gezien. Er zit te veel tijd tussen het incident en de bespreking, er wordt tijdens de bespreking vooral gekeken naar hoe de situatie anders zou kunnen. Hierbij wordt dus niet stil gestaan bij de opvang die nodig is. Hierbij wordt ook aangegeven dat er zelden wordt gereageerd op de vraag om opvang welke op een formulier aangegeven moet worden.

20% van de ondervraagden geeft aan dat er helemaal geen opvang is. Hierbij worden zelfs de volgende zaken bij aangegeven:



facebook.com/zorgactie
 www.zorginactie.com
 info@zorginactie.com

“het wordt je als begeleider aangerekend” “Het opvangteam niet gezien bij heftig incident waarbij m’n pols was gebroken” “Men vindt dat het er bij hoort of dat je het misschien zelf hebt uitgedaagd” “Er wordt aangegeven dat het bij het werk hoort en als je er niet tegen kan, je dus hier niet hoort te werken” “Het gedrag van een cliënt wordt goed gepraat”

Ook wordt er veel aangegeven dat de hulp of de vraag hoe het gaat te laat kwam. Van een paar dagen, enkele weken en zelfs na opgelopen lichamelijk letsel na een agressie incident geen contact of mogelijkheid tot verwerken van het agressie incident.

Voor ongeveer de helft is dus de opvang na een agressie incident nagenoeg niet of totaal niet geregeld.

6. Welke impact heeft de meegemaakte agressie op jou?

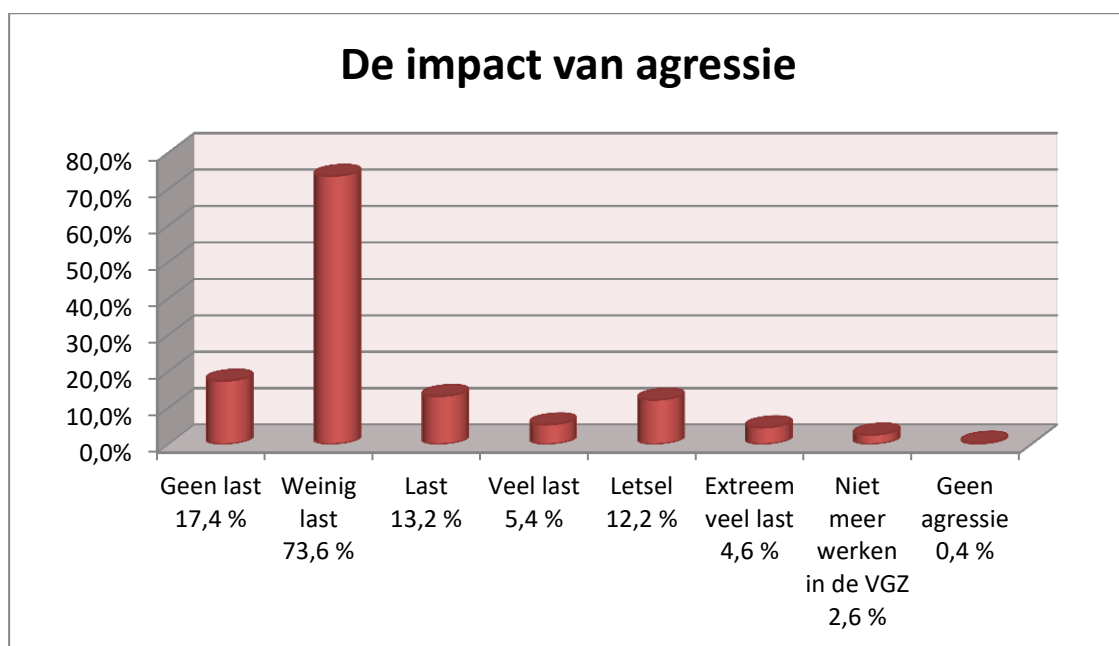
De impact van de meegemaakte agressie is verschillend in intensiteit. Veel ondervraagden geven aan dat er weinig intensiteit is 73,6 %. Dat men even bij moet komen en daarna weer verder kan gaan met werken. Even een bakje opvangkoffie, uitblaaspeuk of klein gesprekje met een collega kan er weer voor zorgen dat iemand weer door kan werken.

Voor anderen is dit niet voldoende. Zij hebben het nodig om naar huis te gaan die dag of een paar dagen tot enkele weken om de ervaringen opgedaan tijdens het agressie-incident te verwerken. Nu is opvang na een agressie-incident altijd belangrijk, maar voor deze groep zorgprofessionals is nazorg extra belangrijk. Het kan er voor zorgen dat men het meegemaakte sneller van zich af kan zetten en weer verder werken kan.

Wanneer er geen opvang of te late opvang is, kan dit er voor zorgen dat een zorgprofessional langer nodig heeft om het voorgevallene te verwerken en weer door te kunnen.

12,2 % geeft aan letsel te hebben opgelopen tijdens agressie waardoor men voor langere tijd uitviel. Had dit voorkomen kunnen worden? Dat is altijd een vraag waar na de opvang en nazorg over nagedacht dient te worden. Want de organisatie is altijd verplicht om te zorgen dat de werkplek zo veilig mogelijk is zodat de zorgprofessional zijn/haar werk op een professionele wijze kan uitvoeren.

2,6 % van de ondervraagden heeft het werkveld om de meegemaakte agressie te hebben verlaten.





facebook.com/zorgactie
www.zorginactie.com
info@zorginactie.com

7. Is het beleid over agressie op de werkvloer bij jouw organisatie wat bij jou bekend is?

Voor organisaties is het belangrijk nagedacht te hebben hoe te reageren wanneer er agressie-incidenten voorvallen. Wat ga je inzetten, hoe wordt dit geregeld, wie schakelt wie in en ga zo maar door. Het beleid wat organisaties opgesteld hebben hierover is bij ruim de helft van de ondervraagden bekend, namelijk 56,6%. 28 % geeft aan dat er wel beleid is, maar dat men daar niet van op de hoogte is. 12,8% geeft aan dat er geen beleid bekend is en 2,6% van de ondervraagden geeft aan dat er helemaal geen beleid is.

8. Kun je aangifte doen uit naam van je werkgever?

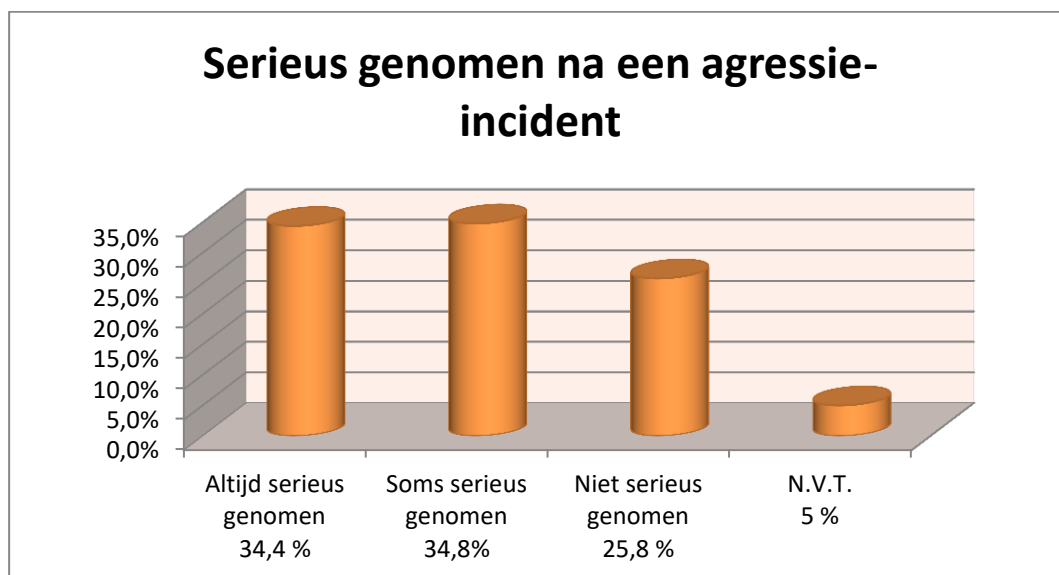
Vanuit de branche organisatie VGN wordt aangegeven dat iedereen het recht heeft om aangifte te doen bij de politie na een agressie-incident. Dit wordt sinds enkele jaren uitgedragen naar de aangesloten organisaties.

In één van de laatste onderzoeken van de VGN (november 2018) kwam naar voren dat er inmiddels bij 37% van de aangesloten organisaties altijd aangifte gedaan wordt bij agressie.

De uitkomsten op de vraag of je aangifte kan doen uit naam van je werkgever laten andere cijfers zien. Slechts 15% geeft aan aangifte te kunnen doen uit naam van de werkgever. 15,4 % geeft aan wel aangifte te mogen doen, maar dan wel op eigen naam. 8,6 % geeft aan geen aangifte te mogen doen en 52% van de ondervraagden geeft aan niet op de hoogte te zijn dat men altijd aangifte mag doen. 9% van de ondervraagden geeft aan dat het aangifte doen niet van toepassing is.

9. Voel je je serieus genomen na een agressie incident door de organisatie?

Kiezen om te gaan werken met een doelgroep die agressie laat zien, dit kunnen bewuste uitingen of onbewuste zijn, betekent nog niet dat je er dan ook voor kiest om bijvoorbeeld uitgescholden of geslagen te worden. Het is voor de zorgprofessional belangrijk dat zij serieus genomen worden wanneer zij aangeven last te hebben van de gevolgen van een meegemaakt agressie-incident, in welke intensiteit dit dan ook is geweest. Uit de antwoorden blijkt dat dit nog lang niet altijd zo is. 60 % van de ondervraagden geeft aan maar soms of zelfs niet serieus genomen te worden wanneer zij betrokken zijn geweest bij een agressie-incident.





facebook.com/zorgactie
www.zorginactie.com
info@zorginactie.com

10. Zijn er nog dingen die je graag over dit onderwerp wilt benoemen?

Wat heel sterk naar boven komt is dat het heel normaal is geworden dat er agressie plaatsvindt, een groot percentage geeft dat aan. Dan kom je in het volgende stuk dat men zich afvraagt "is het wel normaal?" Wat is Agressie?

De interpretatie van agressie ligt ver uiteen. De een vindt een hekje tegen zich aan krijgen agressie, terwijl de ander daar moet lachen en schuift het weg.

Dreiging is ook agressie, men geeft aan dat daar vaak over heen gestapt wordt, constant alert zijn vraagt erg veel van medewerkers.

Er wordt heel duidelijk aangegeven dat het management team het niet altijd serieus neemt, met management team rondom de MVG doelgroep (moeilijk verstaanbaar gedrag) bedoel ik alle betrokken disciplines. Als het niet serieus genomen wordt dan is de nazorg ook ver onder de maat.

Het lijkt op een cyclus waar men niet meer uitkomt. Er komen nieuwe cliënten, er is geen goede informatie over de cliënt, medewerkers zijn niet goed voorgelicht en zijn niet bekwaam in de situatie, ernstige escalaties volgen, management reageert niet of te laat tevens voelt de medewerker zich niet gehoord en gesteund. Jongere medewerkers schrikken hiervan en kiezen voor wat anders. Andere medewerkers raken overbelast en vallen uit.

Management reageert vaak met "je hebt er zelf voor gekozen om met MVG te werken", terwijl dat niet altijd het geval is en daarbij is moeilijk verstaanbaar gedrag niet hetzelfde als Agressie.

Het uitgangspunt vanuit de cliënt is vaak leidend, terwijl de schade voor de medewerker ook erg groot is. De bureaucratie is erg hoog in dit werkveld. Meerzorg aanvragen is veel werk en is een (grote) financiële investering, er moeten veel formulieren ingevuld worden en er wordt teveel geanalyseerd. Uiteindelijk blijven de concrete acties uit.

Het bekwaam en bevoegd maken van mensen in de vorm van de-escalerend werken is wenselijk en noodzakelijk. Een groot gedeelte geeft aan dat dit te wensen over laat.

Een klein gedeelte geeft aan dat dit bij hen wel goed geregeld is, en dat er goede nazorg is.

Er zijn er een aantal die aangegeven hebben dat ze ziek zijn geworden door dit werk en het ook niet meer kunnen doen. De nazorg was niet goed, ze werden niet gehoord en begrepen en al helemaal niet serieus genomen door het management maar soms ook collega's die grapjes maken of zelfs een roddelcultuur is ontstaan.

De fout wordt erg snel bij de zorgprofessional neergelegd, jij had het anders kunnen doen, het was niet tactisch wat je hebt gedaan, je weet toch dat..... enz. Dat soort uitspraken helpen niet om te herstellen.

De nazorg komt soms wel op gang maar is kortdurend terwijl iemand een langer traject nodig heeft, dat wordt niet gezien. De schade is groot bij de gedupeerde medewerker en heeft hier lang, zelfs tot jaren last van. Soms mondt het uit in juridische procedures.

Een gedeelte geeft aan dat een hogere financiële waardering zou helpen een ander spreekt dit tegen.

Er zijn veel protocollen waar men zich aan moet houden, medewerkers zien door de bomen het bos niet meer. Tevens is de procedure van aangifte doen niet duidelijk.

Invloed van familieleden van de betrokken cliënt wordt niet altijd als positief ervaren.

Andere disciplines voelen zich niet gehoord, zoals een nachtdienst en paramedici

Er zou meer over gesproken kunnen worden in bv teams over dit soort situaties, zodat er meer gehoor aan gegeven kan worden.

De afbouw van M&M (middelen en maatregelen) zijn niet in alle situaties gewenst en handig. Er zijn weinig tot geen alternatieven waardoor er vervelende situaties ontstaan.



facebook.com/zorgactie
www.zorginactie.com
info@zorginactie.com

Conclusie

Op het Arboportaal van het Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid is onder andere de volgende tekst te vinden over de veiligheid die gewaarborgd dient te worden op de werkplek:

“Passende arbeidsomstandigheden zijn belangrijke voorwaarden voor gezond en veilig werken. Medewerkers moeten hun werk kunnen doen zonder lichamelijke of geestelijke problemen op te lopen.”

In de gehandicaptenzorg kunnen we concluderen uit bovenstaande uitkomsten, is dit niet altijd het geval. De voorwaarden om het werk veilig uit te voeren of wanneer zich daar wel een agressie-situatie heeft voorgedaan, het zo op te lossen zodat de lichamelijke en geestelijke problemen geminimaliseerd worden, wordt lang niet overal uitgevoerd of is nagenoeg helemaal niet aanwezig. Dit maakt dat we ons afvragen of de groep zorgprofessionals die nagenoeg dagelijks tot maandelijks met agressie te maken krijgen hierin dus aan hun lot worden overgelaten.

In een ander gedeelte van het Arboportaal staat het volgende:

“Bij veiligheid op het werk gaat het niet alleen om het werken met veilige en goedgekeurde middelen (zoals het gebruik van machines, gereedschappen, apparaten en installaties), maar veilig gedrag is net zo belangrijk. Heldere voorlichting, duidelijke werkinstructies, het juiste gebruik van middelen en regelmatig onderhoud en keuring - vaak verplicht - verhogen de veiligheid. Daar zijn werkgevers en werknemers samen verantwoordelijk voor.”

Voor de gehandicaptenzorg zou dit dus kunnen betekenen: Een goed werkend alarmsysteem, cursussen om jezelf en de cliënt te kunnen beschermen, voldoende geschoold personeel op de werkvloer. In de vorm van herkennen van spanningsopbouw en de-escalerend te kunnen werken tot en met het toepassen van grepen en mogelijkheden om jezelf te kunnen inzetten wanneer daar daadwerkelijke agressie vertoond wordt. Natuurlijk hopen we allemaal dat dit niet nodig is, maar kennis en kunde geeft ook hier zekerheid en die zekerheid is nodig om een veilige woon- en werkplek te kunnen creëren.

Wil je meer weten wat de overheid zegt over agressie en intimidatie op de werkvloer? Kijk op het Arboportaal.nl Hier zijn ook verschillende linken voor hulp en actieplannen te vinden.

“Van agressie en intimidatie is sprake wanneer een werknemer verbaal of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. Dit kan veroorzaakt worden door mensen binnen de organisatie (collega’s, leidinggevenden), maar ook door buitenstaanders (klanten, patiënten). Voor beide situaties geldt dat de werkgever maatregelen moet treffen om ze te voorkomen.”

Voor meer informatie kijk op:

<https://www.inspectieszw.nl/onderwerpen/agressie-en-geweld>

<https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/agressie-en-intimidatie>

<https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/themas/veiligheid-op-het-werk>

Enquête en uitkomsten zijn via survey monkey opgesteld door een aantal leden van [Zorg in Actie](#), welke werkzaam zijn binnen de VGZ.