

# VEILIG WERKEN IN DE GEHANDICAPTENZORG

-PEILING ONDER WERKNEMERS  
GEHANDICAPTENZORG-

juli 2015

## Inhoud

Inleiding .....	3
Algemene gegevens .....	4
Gevoel van veiligheid .....	5
De mate waarin agressie voorkomt .....	7
Omgaan met agressie .....	8
Ontwikkeling van agressie.....	11
Kwalitatieve analyse.....	11
Conclusies.....	13

## **Inleiding**

De gehandicaptenzorg is een geweldige sector om in te werken. Tegelijkertijd is het een sector waar op dit moment veel verandert en die de nodige uitdagingen kent.

Uitdagingen op organisatorisch gebied, maar ook inhoudelijke uitdagingen.

Eén van deze uitdagingen, is het omgaan met agressieve cliënten. De gehandicaptenzorg is altijd al een sector geweest waar geweld en agressie in meer of mindere mate voorkomt. Maar er bereiken CNV Zorg & Welzijn geluiden dat zowel het aantal agressie-incidenten als de heftigheid daarvan toeneemt. En dat er in de praktijk niet altijd voldoende mogelijkheden bestaan hier adequaat mee om te gaan.


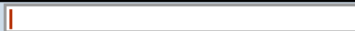


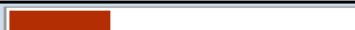










Om hun werk goed te kunnen doen, is het belangrijk dat werknemers zich veilig kunnen voelen. Fysiek veilig, in de zin dat agressie en geweld tot een absoluut minimum beperkt moeten blijven. Maar ook emotioneel veilig, in de zin dat ze zich gesteund voelen op het moment dat ze wél te maken krijgen met agressie. En dat er voldoende middelen zijn om hier op adequate wijze mee om te gaan. Bijvoorbeeld training hoe om te gaan met agressie en mogelijkheden om met collega's te reflecteren.

CNV Zorg & Welzijn maakt zich sterk voor zo'n veilige werkplek. Om inzichtelijk te maken hoe het gesteld is met de veiligheid binnen de gehandicaptenzorg hebben we daarom in de periode van 1 tot en met 22 mei een peiling over dit onderwerp gehouden onder onze leden die werkzaam zijn in de gehandicaptenzorg. Vervolgens zijn 30 personen die op deze peiling hebben gereageerd benaderd met een aantal vervolgvragen voor een kwalitatieve analyse.





## Algemene gegevens





De peiling is via een digitale vragenlijst uitgezet onder leden van CNV






Gehandicaptenzorg. In totaal hebben 112 deelnemers de vragenlijst ingevuld. Van deze groep werkt 94,6% als zorgverlener, waaronder 7% als leidinggevende. 5,4% heeft een ondersteunende functie. Het grootste deel van de deelnemers aan de peiling (44,6%) werkt als begeleider op wonen.

3. Wat is je functie?			
<i>Number of respondents for this question: 112</i>			
Helpende wonen		4.46	5
Helpende dagbesteding		0.89	1
Helpende ambulante			0
Begeleider wonen		44.64	50
Begeleider dagbesteding		29.46	33
Begeleider ambulante		4.46	5
EVV-er wonen		4.46	5
EVV-er dagbesteding		2.68	3
EVV-er ambulante			0
Verpleegkundige wonen		8.93	10
Verpleegkundige dagbesteding		0.89	1
Verpleegkundige ambulante			0
Leidinggevende/zorgcoördinator		7.14	8
Stagiaire/leerling			0
Ondersteunende functie		5.36	6







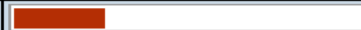

De meeste deelnemers werken in een klein tot middelgroot team. Het aantal mensen dat werkzaam is in een zelfsturend team is met 13,4% relatief klein. Qua functieomvang werkt het grootste deel van de deelnemers tussen de 24 en 32 uur. Slechts 2 deelnemers gaven aan een oproep- of flexcontract te hebben. Bijna iedereen die aan de peiling heeft meegewerkt, werkt langer dan een jaar in de huidige functie, waarbij het grootste deel tussen de 10 en 19 jaar.

4. In wat voor soort team werk je?			
<i>Number of respondents for this question: 112</i>			
Een klein team (<10 personen) met leidinggevende		39.29	44
Een middengroot team (10 tot 20 personen) met leidinggevende		30.36	34
Een groot team (>20 personen) met leidinggevende		16.96	19
Een zelfsturend team		13.39	15

5. Wat is je functieomvang?			
<i>Number of respondents for this question: 112</i>			
Fulltime (32 uur of meer)		32.14	36
24 - 32 uur		40.18	45
Minder dan 24 uur		25.89	29
Ik heb een oproep/flexibel contract		1.79	2

6. Hoeveel jaar ben je werkzaam in je huidige functie?			
<i>Number of respondents for this question: 112</i>			
> 30 jaar		15.18	17
20 - 30 jaar		16.07	18
10 - 19 jaar		40.18	45
1 - 9 jaar		27.68	31
<1 jaar		0.89	1

De doelgroepen waarmee mensen werken is nogal verdeeld. Opvallend is dat 48% met meer dan één doelgroep werkt en 3,6% zelfs met meer dan 4 verschillende doelgroepen. Het aantal deelnemers dat met mensen met een visuele of auditieve beperking werkt is beperkt.

7. Met wat voor doelgroep werk je hoofdzakelijk?			
<i>Number of respondents for this question: 112</i>			
Licht verstandelijk gehandicapten		25.89	29
Verstandelijk gehandicapten		51.79	58
(Ernstig) meervoudig gehandicapten		31.25	35
Kinderen en jeugdigen met een verstandelijke handicap		16.07	18
Mensen met niet-aangeboren hersenletsel		16.07	18
Mensen met een visuele of auditieve beperking		8.04	9
Ouder wordende cliënten		25.89	29
Mensen met een stoornis in het autisme spectrum		42.86	48

## Gevoel van veiligheid

Bijna 30% van de deelnemers geeft een onvoldoende voor het gevoel van veiligheid. Daarvan scoort zo'n 15% met een vier of lager zelfs een dikke onvoldoende. Als het gevoel van veiligheid wordt afgezet tegen de functie, blijkt dat 33,9% van de werknemers op een intramurale verblijfsafdeling zich onvoldoende veilig voelt in het werk. Bij de

dagbesteding betreft dit 31,4% en in ambulante functies 30%. Van de leidinggevenden geeft er één aan zich onvoldoende veilig te voelen. Deze leidinggevende heeft geen andere functie naast het leidinggevende werk. Afgezet tegen de doelgroep valt het op dat zorgverleners die met lichamelijk gehandicapten werken zich over het algemeen veiliger voelen dan zorgverleners die werken met verstandelijk gehandicapten. Beide groepen scoren 30,4% resp. 30,3% onvoldoende op veiligheid, maar binnen de lichamelijk gehandicaptenzorg liggen deze scores op een 4 of een 5, terwijl binnen de verstandelijk gehandicaptenzorg zo'n 7% onder de 4 scoort. Binnen deze laatste groep, voelen zorgverleners die met meervoudig gehandicapten werken zich het veiligst. Slechts 17% scoort hierop onvoldoende. Het gevoel van veiligheid in relatie tot teamgrootte leert dat werknemers in zelfsturende teams zich het veiligst voelen. Werknemers in kleine teams (tot 10 personen) voelen zich in deze peiling het minst veilig op de werkplek. Redenen die voor het gevoel van onveiligheid gegeven worden, zijn, naast het daadwerkelijk voorkomen van agressie, het feit dat er **te weinig personeel** is om agressie te lijf te gaan, de **lange communicatielijnen** waardoor er niet op tijd wordt ingegrepen in gevaarlijke situaties zoals agressieve cliënten op bepaalde groepen en het **gevoel niet gehoord te worden** door het (hoger) management. Respondenten die aangaven zich wel veilig te voelen, verklaarden dit door een **goede teamsfeer**, een **functioneel alarmsysteem** waar ook daadwerkelijk op gereageerd wordt en **aandacht vanuit het management** nadat een werknemer met agressie geconfronteerd is.

8. Als je een cijfer mocht geven voor de mate waarin je jezelf veilig voelt op de werkplek, waarbij 1 heel onveilig is en 10 heel veilig. Welk cijfer zou je dan geven?			
<i>Number of respondents for this question: 112</i>			
1		0.89	1
2		1.79	2
3		3.57	4
4		8.93	10
5		14.29	16
6		11.61	13
7		26.79	30
8		22.32	25
9		8.04	9
10		1.79	2



## De mate waarin agressie voorkomt





Kijkend naar het daadwerkelijk voor komen van fysieke en verbale agressie, blijkt dat ruim 88% van de deelnemers aan de peiling wel eens met fysieke agressie door cliënten te maken heeft gehad. Een krappe 85% geeft aan geconfronteerd te zijn met verbale agressie door cliënten. De familie en/of naasten van cliënten zijn bij 8% verantwoordelijk voor fysieke agressie en bij 31% voor verbale agressie. De percentages van collega's die met agressie te maken hebben gehad, liggen hier zelfs nog wat boven. Dit is te verklaren door mensen in een ondersteunende functie die zelf niet met agressie te maken hebben, maar dit wel bij collega's in het primaire proces zien. 6,4% geeft aan nog nooit met agressie te maken te hebben gehad. Dit betrof mensen die ondersteunende werkzaamheden verrichten en één leidinggevende. Overigens is er nauwelijks verschil in het voor komen van agressie bij lichamelijke of bij verstandelijk gehandicapten. Ook de teamgrootte geeft geen significante verschillen in het voor komen van agressie op de werkplek. In ongeveer 1/3 van de gevallen komt meerdere keren per dag fysieke en/of verbale agressie voor.

9. Heb je in je werk met gehandicapten zelf wel eens met agressie te maken gehad? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. <i>Number of respondents for this question: 112</i>			
Ja, met fysieke agressie door cliënten		88.39	99
Ja, met verbale agressie door cliënten		84.82	95
Ja, met fysieke agressie door familie en/of naasten van cliënten		8.04	9
Ja, met verbale agressie door familie en/of naasten van cliënten		31.25	35
Nee, ik heb ik mijn werk in de gehandicaptenzorg niet met agressie te maken gehad		6.25	7

10. Hebben je collega's wel eens met agressie te maken gehad? Meerdere antwoorden zijn mogelijk <i>Number of respondents for this question: 112</i>			
Ja, met fysieke agressie door cliënten		92.86	104
Ja, met verbale agressie door cliënten		88.39	99
Ja, met fysieke agressie door familie en/of naasten van cliënten		8.93	10
Ja, met verbale agressie door familie en/of naasten van cliënten		38.39	43
Nee, mijn collega's hebben voor zover ik weet (nog) niet met agressie te maken gehad		2.68	3

11. Hoe vaak komen agressie incidenten (zowel verbaal als fysiek) gemiddeld bij jullie op de afdeling voor? <i>Number of respondents for this question: 109</i>			
Meerdere keren per dag		30.28	33
Eenmaal per dag		7.34	8
Eens in de paar dagen		23.85	26
Eenmaal per week		13.76	15
Eenmaal per maand		11.01	12
Minder dan eenmaal per maand		13.76	15

Ruim 59% van de deelnemers geeft aan wel eens medische behandeling nodig te hebben gehad na een agressie-incident. Bij 2 personen (1,8%) betrof het zelfs een opname in een ziekenhuis.

12. Heb jij of een collega wel eens medische behandeling nodig gehad naar aanleiding van een agressie incident?			
<i>Number of respondents for this question: 109</i>			
ja, huisartsenbezoek		38.53	42
Ja, behandeling op de eerste hulp		19.27	21
Ja, opname in een ziekenhuis		1.83	2
Nee		40.37	44

### Omgaan met agressie

Op de vraag wat er op de afdeling met agressie gedaan wordt, gaf 4,6% aan dat het niet mogelijk is er met collega's of leidinggevende over te praten. 17,4% van de mensen kan het wel bespreken met collega's, maar geeft aan geen luisterend oor te vinden bij de leidinggevende. Redenen die mensen geven dat ze het niet kunnen bespreken zijn:

- Dat men vindt dat het er nu eenmaal bij hoort
- Dat er geen contact is (in geval van ambulante werken). Je werkt alleen en hebt geen overdracht
- Dat de leidinggevende onbereikbaar is of geen tijd heeft
- Dat men zich niet serieus genomen voelt
- Dat iedereen onder druk staat
- Dat alleen maar vanuit de (on)mogelijkheden van de organisatie wordt geredeneerd
- Dat men bang is dat collega's dan bang gemaakt worden
- Dat er geen tijd is
- Uit schaamte te moeten bekennen dat het niet lukt. Je wordt al snel gezien als zwak of je krijgt de schuld



13. Heb je het gevoel dat je agressie incidenten kunt delen en bespreken met je leidinggevende en je teamleden?			
Number of respondents for this question: 109			
Ja, zowel met mijn teamleden als met mijn leidinggevende >> 14		76.15	83
Wel met mijn teamleden, niet met mijn leidinggevende >> 15		17.43	19
Wel met mijn leidinggevende, niet met mijn teamleden >> 16		1.83	2
Nee, ik kan het op mijn werk niet delen en bespreken >> 17		4.59	5






Ruim 66% voelt zich na een agressie incident gesteund door de teamleden én de leidinggevende. Nog eens 25,6% vindt wel steun in het team, maar niet bij de leidinggevende. Ruim 8% voelt zich helemaal niet gesteund nadat hij of zij geconfronteerd is met agressie.







18. Voel je je na een agressie incident gesteund door je teamleden en leidinggevende?			
Number of respondents for this question: 109			
Ja, zowel door mijn teamleden als door mijn leidinggevende >> 19		66.06	72
Wel door mijn teamleden, niet door mijn leidinggevende >> 20		25.69	28
Wel door mijn leidinggevende, niet door mijn teamleden >> 21			0
Nee, ik voel me niet gesteund door teamleden en leidinggevende >> 22		8.26	9

Ruim 18% is wel eens onder druk gezet door de leidinggevende en/of collega's om over een agressie incident te zwijgen. Deze druk varieert van het weigeren agressie serieus te nemen omdat het een subjectief gevoel betrof volgens de leidinggevende tot een verbod op het doen van aangifte bij de politie omdat het 'nu eenmaal bij het werk hoort'. Iemand gaf aan te hebben getekend om bepaalde zaken niet te bespreken met de buitenwereld. Dat ging om incidenten als bespuugd worden, geslagen worden en bekogeld worden met stenen. Ook is er soms een verbod agressie met de verzorgers van cliënten te bespreken om onrust te voorkomen. Of onder druk gezet te worden een aanklacht in te trekken om een rechtszaak te voorkomen.



23. Voel je je wel eens onder druk gezet door je teamleden, leidinggevende of het hogere management om een agressie incident te verzwijgen? (meerdere antwoorden mogelijk)-			
Number of respondents for this question: 109			
Ja, door mijn leidinggevende		11.01	12
Ja, door het hoger management		8.26	9
Ja, door mijn teamleden		7.34	8
Nee >> 25		81.65	89



Met verbale agressie wordt in 11,6% van de gevallen helemaal niets gedaan. Daarnaast corrigeert 25,9% wel de persoon in kwestie, maar wordt er verder binnen de afdeling en/of instelling geen vervolg aan gegeven. Bij fysieke agressie is er 3,6% dat genegeerd wordt en ruim 5% waar alleen correctie van de persoon in kwestie op volgt. Slechts in 6,3% van de voorgekomen gevallen is aangifte gedaan bij de politie.



25. Hoe wordt op jullie werk met verbale agressie omgegaan?			
<i>Number of respondents for this question: 112</i>			
We negeren het		11.61	13
We corrigeren de persoon in kwestie, maar doen er verder niets mee		25.89	29
We bespreken het in het team/ met de leidinggevende		49.11	55
We rapporteren het via een officiële melding		66.96	75
Anders, nl. [ Open answers ] (see attachment)		16.07	18

26. Hoe wordt op jullie werk met fysieke agressie omgegaan?			
<i>Number of respondents for this question: 112</i>			
We negeren het		3.57	4
We corrigeren de persoon in kwestie, maar doen er verder niets mee		5.36	6
We bespreken het in het team/ met de leidinggevende		56.25	63
We rapporteren het via een officiële melding		83.04	93
We doen aangifte bij de politie		6.25	7
Anders, nl. [ Open answers ] (see attachment)		14.29	16

32,1% van de deelnemers kan zich niet vinden in de wijze waarop op de afdeling met agressie wordt omgegaan. Het meest gegeven argument dat mensen zich hier niet in kunnen vinden, is omdat gedaan wordt alsof agressie normaal is en erbij hoort. Ook het gevoel van onveiligheid en het gebrek aan training wordt door veel mensen naar voren gebracht. Ruim 30% geeft aan niet getraind te zijn in het omgaan met agressie, terwijl een kleine 80% van deze mensen aangeeft hier wel behoefte aan te hebben.

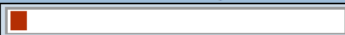


33. Krijgen jullie training om met agressie om te gaan?			
<i>Number of respondents for this question: 112</i>			
Ja		69.64	78
Nee >> 36		30.36	34

34. Is dit volgens jou voldoende?			
<i>Number of respondents for this question: 78</i>			
Ja >> 37		48.72	38
Nee		51.28	40

36. Zou je hier wel behoefte aan hebben?			
<i>Number of respondents for this question: 34</i>			
Ja		79.41	27
Nee		20.59	7

## Ontwikkeling van agressie

56,4% geeft aan dat het aantal incidenten de laatste tijd is toegenomen. Bij 4,5% is het aantal agressie-incidenten afgenomen. Ideeën die de respondenten hebben om de agressie te verminderen zijn **veel meer trainen, minder wisselingen in personeel en zorgen voor voldoende bezetting** om agressieve cliënten met z'n tweeën te kunnen benaderen. Daarnaast wordt ook aangegeven dat de **nazorg na een agressie-incident** van cruciaal belang is. Een luisterend oor, ruimte om met elkaar erover te spreken en terugkoppeling wat er met het incidentenformulier gebeurt.

37. Welke stelling klopt volgens jou?		Number of respondents for this question: 112	
Het aantal agressie incidenten neemt de laatste tijd af >> 38		4.46	5
Het aantal agressie incidenten blijft gelijk >> 40		39.29	44
Het aantal agressie incidenten neemt de laatste tijd toe >> 39		56.25	63

## Kwalitatieve analyse

Naar aanleiding van de uitkomsten van de enquête, zijn 30 deelnemers benaderd met een aantal vervolgvragen. Deze vragen richtten zich voornamelijk op het soort ervaringen dat ze met agressie hebben en de wijze waarop hiermee op de werkplek wordt omgegaan. Ook is doorgevraagd over het gevoel van (on)veiligheid dat mensen op hun werk ervaren. Tot slot is gevraagd wat volgens hen de vakbond hierin zou kunnen betekenen. Onder de respondenten die voor de kwalitatieve analyse benaders zijn, bevonden zich 18 mensen die hadden aangegeven zich veilig te voelen op het werk (score van een 6 of hoger) en 12 die het gevoel van veiligheid met een onvoldoende (5 of lager) hadden gescoord.

Of mensen hun gevoel van veiligheid beoordelen als voldoende of onvoldoende, hangt voornamelijk samen met **hoe zij zelf in het werk staan** en hoe zeker ze van zichzelf zijn én **hoe op de werkplek wordt gereageerd** nadat er sprake is geweest van agressie. Het hangt niet zozeer samen met de mate waarin agressie voor komt. Binnen beide groepen is dit vergelijkbaar.

Het gevoel van veiligheid wordt vooral positief beïnvloedt door **regelmatige agressietraining**, een **goed alarmsysteem** en een **structurele follow-up na agressie-**

**incidenten.** In de vorm van een gesprek, mogelijkheid tot het doen van aangifte en interesse in hoe het met de werknemer in kwestie gaat. Daar waar één van deze drie aspecten ontbrak, valt op dat het gevoel van veiligheid beduidend lager scoort. Dat wordt nog eens negatief beïnvloed als werknemers het gevoel krijgen dat de oorzaak van de **agressie bij hen wordt gelegd** of dat de agressie door collega's of leidinggevende **gebagatelliseerd** wordt.

Een ander punt dat regelmatig naar voren komt, zowel bij de groep werknemers die zich veilig voelt als bij de groep die zich onveilig voelt, is dat de **agressie erger wordt**. Dit wordt vooral toegeschreven aan de **verzwaring van de doelgroep** in samenhang met de **afname van de hoeveelheid personeel**. Ook bij de werknemers die hun veiligheid (nog) als voldoende scoren, wordt aangegeven dat het achteruit gaat en dat er een punt komt dat ook zij zich niet langer veilig zullen voelen in hun werk.

Op de vraag wat de vakbond kan betekenen met betrekking tot veiligheid in de gehandicaptenzorg, is het meest gegeven antwoord dat het belangrijk is dat de mate van agressie **openbaar** wordt. Nog teveel worden zaken binnenskamers gehouden, waardoor werknemers zich **niet erkend voelen** in de zwaarte van het beroep dat zij uitoefenen. Daarnaast vinden werknemers het belangrijk dat de politiek wakker wordt geschud. Een deel van de problemen komt voort uit de veranderingen die op dit moment binnen de gehandicaptenzorg plaatsvinden als gevolg van **politieke besluitvorming**. Het is van essentieel belang dat de politiek erkent wat de gevolgen zijn van het beleid dat is ingezet. Tot slot werd opgemerkt dat de vakbond met **werkbezoeken en zichzelf laten zien**, voor veel werknemers tot grote steun kan zijn.

## **Conclusies**

### Gevoel van veiligheid

Ongeveer 1/3 van de deelnemers aan de peiling voelt zich onveilig in het werk. Daarbij maakt het niet veel uit of men intramuraal of ambulantly werkt en of het een verblijfsafdeling of een activiteitenafdeling betreft. Het gevoel van onveiligheid wordt gevoeld door kleine teams en onvoldoende personeel op de werkvloer, lange communicatielijnen en onvoldoende (na)zorg vanuit het management.

### Mate waarin agressie voor komt

In praktisch alle settings van de gehandicaptenzorg is in meer of mindere mate fysieke en verbale agressie aanwezig, regelmatig zelfs meerdere keren per dag. Alarmerend is dat bijna 60% van de deelnemers wel eens medische behandeling nodig gehad heeft na een agressie incident.

### Omgaan met agressie

Als we dan vervolgens kijken hoe er met agressie wordt omgegaan, dan blijkt bijna 1 op de 20 deelnemers aan de peiling geen luisterend oor op de werkvloer te vinden en nog meer mensen blijken zich niet gesteund te voelen na agressie. Bovendien is bijna 1/5 wel eens onder druk gezet om agressie te verzwijgen en wordt, ondanks heftige fysieke agressie, maar zelden aangifte gedaan bij de politie.

Een gevaar van onvoldoende erkenning, steun én onvoldoende training om met agressie om te gaan, is dat mensen zich ziek melden of zelfs helemaal stoppen met het werken in de gehandicaptenzorg.

### Ontwikkeling van agressie

Uit de cijfers blijkt dat op de meeste werkplekken en/of afdelingen de agressie de laatste tijd is toegenomen. Zeker in combinatie met bovenstaande een zorgwekkende trend. Een belangrijke factor hierin is de toename van het aantal 'zware' cliënten en de afname van

personele bezetting als gevolg van bezuinigingen. Als dat zo doorgaat, wil straks niemand meer in de gehandicaptenzorg aan het werk.

Zoals werknemers zelf al aangeven, is het niet altijd mogelijk agressie te voorkomen. Wel is het belangrijk dat er inspanning is om werknemers toe te rusten om met agressie om te gaan. Zowel op het gebied van training als op het gebied van personele bezetting. En daar waar zich toch incidenten voordoen, is het altijd zaak te zorgen voor goede nazorg en de mogelijkheid om openlijk erover te praten. Want werknemers hebben recht op een veilige werkplek.