

Wanneer je als hulpverlener zelf een slachtoffer wordt

Een onderzoek naar aanknopingspunten voor het vormgeven van de nazorg voor begeleiders binnen Opvang Uniek bij een voorval met agressie.



(1Limburg, 2017. Copyright z.d., iStock).

Wilke Gommans - 552181

Lieke Brugman - 548295

Pedagogiek

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Nijmegen, 4 juni 2018

Wanneer je als hulpverlener zelf een slachtoffer wordt

Een onderzoek naar aanknopingspunten voor het vormgeven van de nazorg voor begeleiders binnen Opvang Uniek bij een voorval met agressie.

Dit onderzoek is uitgevoerd in de periode van 5 februari 2018 tot en met 4 juni 2018 in opdracht van Opvang Uniek, te Ulft ten behoeve van het studieonderdeel “Onderzoek en Innovatie” van de opleiding Pedagogiek aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN).

Auteurs

Wilke Gommans & Lieke Brugman

552181 – 548295

Opvang Uniek

Zuiderkruis 7

7071 TB Ulft

Uitgevende organisatie

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen – HAN University of Applied Sciences

Kapittelweg 33

6525 EN Nijmegen

Aantal woorden onderzoeksrapport: 18.408.

© Juni 2018, Gommans & Brugman. Uit deze uitgave mag niets vermenigvuldigd – en of openbaar gemaakt worden door middel van druk, microfilm, fotokopie – en of op een andere wijze, zonder dat er voorafgaand schriftelijke toestemming is gegeven door beide auteurs.

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport “Wanneer je als hulpverlener zelf een slachtoffer wordt”. In opdracht van zorgmanager Judit Weijenbarg van Opvang Uniek is er een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de aanknopingspunten voor het vormgeven van de nazorg voor de begeleiders binnen Opvang Uniek bij een voorval met agressie. Tijdens het uitvoeren van dit onderzoek vonden wij, Wilke Gommans en Lieke Brugman, het van belang om achter de behoeftes van alle begeleiders te komen en vanuit verschillende perspectieven naar de onderzoeksvraagstelling te kijken.

De begeleiders binnen Opvang Uniek zijn allen bevraagd door middel van vragenlijsten en interviews. Het was voor ons erg waardevol dat alle begeleiders hun ervaringen, bevindingen en behoeftes met ons wilden delen. Zij hebben ons geïnspireerd door het delen van hun persoonlijke verhalen, waarvoor wij hen erg dankbaar zijn.

Opdrachtgever Judit Weijenbarg gaf aan dat zij het van belang vond om expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten bij een voorval met agressie, als participant binnen dit onderzoek te bevragen, aangezien hij in samenwerking met Opvang Uniek de huidige protocollen omtrent agressie heeft geschreven. Het was voor ons erg waardevol om vanuit zijn perspectief naar de onderzoeksvraagstelling te kijken.

Naast dat wij alle begeleiders en expert P. erg dankbaar zijn willen wij Carly Ouardighi, zorgmanager van Opvang Uniek, ook graag bedanken voor het delen van haar ervaringen en bevindingen. In het bijzonder willen wij graag onze opdrachtgever en tevens zorgmanager Judit Weijenbarg bedanken, aangezien zij ons de kans heeft gegeven om dit onderzoek binnen Opvang Uniek uit te voeren. Door haar bijdrage werden wij als onderzoekers geïnspireerd en ondersteund tijdens de uitvoering van dit onderzoek. Dit was binnen ons onderzoek erg waardevol.

Tot slot willen wij onze begeleidend docent vanuit de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen Inge Verkoulen graag bedanken voor haar waardevolle feedback en haar professionele blik, wat het mede mogelijk heeft gemaakt om ons onderzoek zo optimaal mogelijk uit te kunnen voeren.

Wij hopen u te inspireren tijdens het lezen van dit onderzoeksrapport en wensen u veel leesplezier.

Namens,
Wilke Gommans en Lieke Brugman

4 juni 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Samenvatting	7
1. Inleiding.....	9
1.1 Aanleiding van het praktijkonderzoek	9
1.2 Opvang Uniek als organisatie.....	11
<i>Doelgroep</i>	11
<i>Visie</i>	11
<i>Missie</i>	11
<i>Zorgvormen</i>	11
1.3 Leeswijzer	12
2. Probleemanalyse in de praktijk en in de literatuur.....	12
2.1 Inleiding	12
2.2 Analyse van het probleem in de praktijk	13
<i>Omschrijving van het praktijkprobleem</i>	13
<i>Huidige nazorg binnen Opvang Uniek die geboden hoort te worden volgens het protocol traumaverwerking</i>	13
<i>Waarom wordt er dan toch een praktijkprobleem ervaren ondanks dit protocol?</i>	14
<i>Hoe wordt er binnen Opvang Uniek gehandeld tijdens een voorval met agressie?</i>	15
<i>Hoe wordt er binnen Opvang Uniek gehandeld na een voorval met agressie?</i>	16
<i>De klachten die begeleiders ervaren na een voorval met agressie</i>	16
<i>Ontwikkelingen op macroniveau die het praktijkprobleem beïnvloeden</i>	17
2.3 Literatuurstudie	18
Inleiding.....	18
<i>De toename van agressie</i>	18
<i>Het dilemma van het ingrijpen bij een voorval met agressie</i>	19
<i>Gevolgen van agressie op de werkvloer</i>	19
<i>Fysieke en psychische klachten als gevolg van agressie</i>	20
<i>Aanpak om een voorval met agressie af te handelen</i>	21
<i>Wat kan er gedaan worden aan nazorg?</i>	22
<i>Het bieden van nazorg volgens het driegesprekkenmodel</i>	23
<i>Het belang van nazorg</i>	24
<i>De invloed van de overheid op het praktijkprobleem</i>	26
<i>Wet- en regelgeving tot agressie tegen begeleiders</i>	26
<i>Waarom zou een begeleider aangifte doen van voorvallen met agressie?</i>	27
<i>Richtlijnen vanuit de overheid</i>	27

Conclusie door middel van een SWOT-analyse	28
2.4 Probleemstelling	30
<i>Doelstelling voor het praktijkonderzoek</i>	30
<i>Onderzoeksvraagstelling voor het praktijkonderzoek</i>	30
<i>Welke aanknopingspunten zijn er voor het vormgeven van de nazorg voor begeleiders binnen Opvang Uniek bij een voorval met agressie?</i>	30
<i>Deelvragen</i>	30
3. Methode van het onderzoek	31
3.1 Onderzoeksbenadering	31
3.2 Participanten	31
<i>De participanten bij deelvraag 1, 2 en 3</i>	32
<i>Participant P. bij deelvraag 4</i>	32
<i>Overzicht van de participanten per deelvraag</i>	32
3.3 Meetinstrumenten	32
3.4 Procedure van het onderzoek	34
3.5 Analyse	35
3.6 Validiteit en betrouwbaarheid	36
<i>Triangulatie</i>	37
4. Resultaten	38
Deelvraag 1: Welke aspecten ervaren de begeleiders momenteel als positief en negatief binnen de huidige vorm van nazorg die wordt geboden binnen Opvang Uniek?	38
- Positieve aspecten van de huidige nazorg	38
- Negatieve aspecten binnen de huidige nazorg	39
Deelvraag 2: Welke behoeftes hebben de begeleiders van Opvang Uniek binnen de nazorg, wanneer zij een voorval met agressie hebben meegemaakt?	40
Protocol Traumaverwerking	42
Wet- en regelgeving	42
De vier basisbehoeftes	43
Deelvraag 3: Welke competenties heeft een vertrouwenspersoon volgens de begeleiders nodig op het gebied van nazorg verlenen bij een voorval met agressie?	44
Deelvraag 4: Wat acht expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten, van belang binnen de nazorg van Opvang Uniek?	45
Gewenste situatie van de huidige nazorg	45
Wet- en regelgeving	46
Vier basisbehoeftes	47
Vertrouwenspersoon	47
5. Conclusies en discussie	47

Deelvraag 1: Welke aspecten ervaren de begeleiders momenteel als positief en negatief binnen de huidige vorm van nazorg die wordt geboden binnen Opvang Uniek?	47
Deelvraag 2: Welke behoeftes hebben de begeleiders van Opvang Uniek binnen de nazorg, wanneer zij een voorval met agressie hebben meegemaakt?	49
Deelvraag 3: Welke competenties heeft een vertrouwenspersoon volgens de begeleiders nodig op het gebied van nazorg verlenen bij een voorval met agressie?	50
Deelvraag 4: Wat acht expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten, van belang binnen de nazorg van Opvang Uniek?	51
Beantwoording onderzoeksvraag met de daar bijhorende aanbevelingen	52
Discussie	55
Vervolgonderzoek	57
Literatuurlijst	58
Bijlage	62
I. Samenwerkingscontract	63
II. Ingevulde vragenlijsten vooronderzoek	67
Vragenlijsten 1	67
Vragenlijsten 2	71
III. Huidige beleidsdocumenten en protocollen binnen Opvang Uniek met betrekking tot agressie	90
IV: Concretisering en definiëring van begrippen onderzoeksvraagstelling en deelvragen .	92
V. Interviewguides	96
VI. Verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door studentonderzoekers	110

Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd binnen zorginstelling Opvang Uniek. De doelgroep van deze instelling bestaat uit kinderen, jongeren en (jong)volwassenen in de leeftijd van 5 tot en met 23 jaar met een verstandelijke beperking, lichamelijke beperking, ontwikkelingsstoornis, angststoornis, hechtingsstoornis – en of gedragsproblematiek. De aanleiding van het onderzoek was dat het voor management van Opvang Uniek onduidelijk was welke behoeftes aan nazorg de begeleiders hebben bij een voorval met agressie, waardoor zij klachten kunnen ondervinden. Er was een protocol Traumaverwerking aanwezig, maar deze bleek niet passend (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 22 februari 2018). De doelstelling van dit onderzoek is dat de geboden nazorg binnen Opvang Uniek aansluit bij de behoeftes van hun begeleiders, zodat de klachten die zij door het voorval kunnen ervaren voorkomen of verminderd worden. Uit deze doelstelling is de volgende onderzoeksvraagstelling ontstaan: *Welke aanknopingspunten zijn er voor het vormgeven van de nazorg voor begeleiders binnen Opvang Uniek bij een voorval met agressie?* De onderzoeksvraag en de daar bijbehorende deelvragen worden beantwoord door middel van het uitvoeren van een kwalitatief onderzoek. In dit onderzoek zijn de behoeftes van de begeleiders van Opvang Uniek op het gebied van nazorg bij een voorval met agressie onderzocht. Tevens wordt er vanuit het perspectief van expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten bij een voorval met agressie, gekeken naar wat volgens hem van belang is bij het inrichten van goede nazorg. De resultaten zijn verkregen door het afnemen van diepte-interviews met negen begeleiders en Expert P. Uit dit onderzoek kon geconcludeerd worden dat deze begeleiders onvoldoende op de hoogte zijn van hoe de huidige nazorg binnen Opvang Uniek is ingericht. De behoefte van de begeleiders is dat, wanneer zij een voorval met agressie meemaken, een collega hun dienst tijdelijk of in zijn geheel overneemt, zodat de begeleider tot rust kan komen. Een andere behoefte van de begeleiders is om gelijk na het voorval al contact op te kunnen nemen met een zorgmanager of collega. Het wordt als positief ervaren dat de zorgmanagers telefonisch - en of mailcontact op nemen met de begeleider, nadat begeleiders bij een voorval met agressie een melding hebben gemaakt. Bij het maken van de melding kunnen de begeleiders een nagesprek aanvragen, hier zijn de begeleiders tevreden over. Echter vinden de begeleiders wel dat er verplicht een nagesprek moet komen in plaats van hoe het nu is: dat de keuze aan de begeleider zelf is. In het protocol Traumaverwerking, dat reeds aanwezig is binnen Opvang Uniek, staat dat het eerste nagesprek volgt na 48 uur en uiterlijk binnen 72 uur, daarna na één week, vervolgens na drie werken en daarna nogmaals na zes weken. De begeleiders vinden dit een mooie standaard, maar het ligt er wel aan of zij wekelijks of maandelijks met de desbetreffende cliënt moeten werken. In het nagesprek willen de begeleiders graag een plan van aanpak opstellen, waarin staat wanneer - en of de begeleider weer kan werken. Uit

de resultaten blijkt verder dat begeleiders meer informatie van het management willen over de wet- en regelgeving bij een voorval met agressie. Wanneer begeleiders aangifte willen doen, heeft het hun voorkeur om dit samen met het management te doen. De eerstvolgende keer dat de begeleider weer met de desbetreffende cliënt werkt, willen zij graag bijgestaan worden door een collega. Expert P. bevestigt dat het belangrijk is dat hieraan voldaan wordt. De begeleiders zouden graag willen dat verschillende medewerkers binnen Opvang Uniek een cursus krijgen, waarin aandacht is voor collegiale opvang. Expert P. vult hierin aan dat het belangrijk is dat collega's steun van elkaar ervaren. Wanneer er een eenduidig beleid is, rondom de nazorg bij een voorval met agressie, willen begeleiders dat dit per kwartaal in een teamvergadering wordt besproken, zodat zij op de hoogte zijn van de geboden nazorg. Een meerderheid van de begeleiders heeft behoefte aan een vertrouwenspersoon. De helft van de begeleiders heeft de voorkeur voor een intern persoon en de andere helft van de begeleiders heeft de voorkeur voor een extern persoon. Affiniteit, luistervaardigheden, gesprekken leiden en structureren, signaleren, inlevingsvermogen, respectvol en betrouwbaar zijn, werden door de meerderheid van de begeleiders genoemd als belangrijkste competenties van de vertrouwenspersoon. Deze competenties voor een vertrouwenspersoon werden tevens in de literatuur genoemd (Willems, 2018). Expert P. vult aan dat er een eenduidig nazorgbeleid moet zijn dat gericht is op de veiligheid van zowel de begeleider als de cliënt, de Arbowet en andere desbetreffende wet- en regelgevingen omtrent agressie, dat er aandacht moet zijn voor het contactherstel tussen de begeleider en de cliënt en dat er een agressiebeleid opgesteld moet worden, waarbij er een jurist betrokken wordt. Als conclusie op de onderzoeksvraagstelling worden er als aanknopingspunten gegeven dat er een eenduidig nazorgbeleid binnen Opvang Uniek moet komen dat wordt uitgedragen naar de begeleiders en daarmee ook naar de cliënten en verwanten. Hierin wordt een eerste nagesprek verplicht gesteld en er wordt een agressiebeleid opgenomen. In de nazorg is er oog voor het contactherstel tussen de getroffen begeleider en de cliënt en wanneer de begeleider weer met de desbetreffende cliënt werkt, wordt deze begeleider ondersteund door een collega. Daarnaast wordt er aan een aantal medewerkers een cursus aangeboden voor collegiale opvang en wordt er een vertrouwenspersoon aangesteld met de bovengenoemde competenties. Door in de conclusie antwoorden te geven op de deelvragen en onderzoeksvraag kwamen er verschillende aanbevelingen naar voren. Er is in overleg met de opdrachtgever gekozen om één van deze aanbevelingen uit te werken tot een product, namelijk een nazorgbeleid, en verschillende andere aanbevelingen hierin te integreren. Het doel is om een product te ontwikkelen waarin in één oogopslag te zien is welke stappen ondernomen moeten worden bij een voorval met agressie betreft de nazorg. Hierin wordt een verplicht nagesprek opgenomen, het contactherstel tussen de begeleider en de cliënt en handvaten te bieden wat betreft het aangifte doen na een voorval met agressie.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding van het praktijkonderzoek

Dit afstudeeronderzoek wordt uitgevoerd ten behoeve van het afstuderen aan de opleiding Pedagogiek aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen te Nijmegen. Het afstudeeronderzoek wordt onder leiding van zorgmanager en tevens opdrachtgever Judit Weijenbarg uitgevoerd binnen zorginstelling Opvang Uniek, waarvan vier locaties met verschillende doelgroepen gelegen zijn in de Achterhoek (Opvang Uniek, 2015b).

Uit een kennismakingsgesprek, dat gevoerd is met de opdrachtgever en de onderzoekers, bleek dat het momenteel voor het management van Opvang Uniek onduidelijk is welke behoeftes aan nazorg de begeleiders, binnen de ambulante en residentiële setting, hebben bij van een voorval met agressie, waardoor zij fysieke - en of psychische klachten kunnen ondervinden. Onder nazorg verstaat het management het bieden van zorg en begeleiding aan hun begeleiders bij een voorval met agressie. Middels de nazorg wordt een begeleider na een voorval met agressie opgevangen door onder andere het voeren van gesprekken en eventueel het doen van aangifte tegen de desbetreffende cliënt. Binnen Opvang Uniek is het management verantwoordelijk voor het proces in de nazorg (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 8 februari 2018).

In vergelijking met de oprichting van Opvang Uniek, in 2010, is de agressie van hun doelgroep steeds meer toegenomen, waardoor begeleiders binnen Opvang Uniek steeds meer te maken krijgen met voorvallen met agressie waarvan zij klachten kunnen ervaren. De opdrachtgever vraagt zich hierdoor af of de huidige geboden vorm van nazorg nog voldoende aansluit bij de behoeftes van de begeleiders bij een voorval met agressie (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 8 februari 2018). Dit heeft geleid tot de voorlopige vraagstelling: Welke behoeftes hebben de begeleiders van Opvang Uniek in de nazorg bij een voorval met agressie?

Het management van Opvang Uniek acht het van belang om zicht te krijgen op de behoeftes van hun begeleiders in de nazorg, zodat eventuele latere fysieke – en of psychische klachten bij begeleiders voorkomen kunnen worden. Nazorg die juist geregeld is, helpt begeleiders bij de verwerking van een voorval met agressie (Willems, 2018). Het bieden van een juiste vorm van nazorg draagt bij aan een gevoel van zelfverzekerdheid en veiligheid van een begeleider. Begeleiders stralen dit gevoel uit tegenover hun cliënten, waardoor zij een veilig klimaat kunnen neerzetten (Bolt, 2014).

In de loop van dit onderzoek is de bovenstaande voorlopige vraagstelling verruimd, aangezien tijdens het (voor)onderzoek bleek dat opdrachtgever Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 23 februari 2018) het niet alleen van belang vond om de huidige behoeftes van de begeleiders van Opvang Uniek in de nazorg te inventariseren, maar het ook van belang vond om te weten welke aanknopingspunten er zijn voor het vormgeven van de nazorg voor de begeleiders bij een voorval met agressie. De opdrachtgever gaf aan dat zij het van belang vond om expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten bij een voorval met agressie binnen zorginstellingen, als participant binnen dit onderzoek te bevragen, aangezien hij in samenwerking met Opvang Uniek de huidige protocollen omtrent agressie heeft geschreven. Om antwoorden te verkrijgen op de onderzoeksvraagstelling en de deelvragen die de stelling ondersteunen, hebben de onderzoekers door middel van diepte-interviews negen begeleiders van Opvang Uniek en expert P. bevraagd.

De resultaten van dit onderzoek hebben zicht geleverd op de aanknopingspunten die binnen Opvang Uniek van belang zijn voor het vormgeven van de nazorg voor hun begeleiders bij een voorval met agressie.

- Wanneer er in dit onderzoek wordt gesproken over begeleiders, worden hiermee zowel de ambulant- als de groepsbegeleiders van Opvang Uniek bedoeld.
- Wanneer er in dit onderzoek wordt gesproken over cliënten, wordt hiermee de doelgroep van Opvang Uniek bedoeld: kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met een beperking.
- Alle betrokkenen binnen dit onderzoek hebben de mogelijkheid gekregen om anoniem te blijven. In verband met privacy wordt enkel hun functie – en of voorletter beschreven. Wanneer volledige namen worden beschreven, hebben de betrokkenen hier mondelinge toestemming voor gegeven.

1.2 Opvang Uniek als organisatie

Doelgroep

Opvang Uniek biedt passende zorg en begeleiding aan kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met een beperking in de leeftijd van 5 tot 23 jaar. Onder deze brede doelgroep verstaat de organisatie kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met een verstandelijke beperking, lichamelijke beperking, ontwikkelingsstoornis, angststoornis, hechtingsstoornis – en of gedragsproblematiek (Opvang Uniek, 2015a). Bij de cliënten waaraan Opvang Uniek zorg en begeleiding biedt, is er vaak sprake van comorbiditeit. Zij hebben meer dan een stoornis tegelijk. Kinderen zijn nog in ontwikkeling, waardoor zij vaker dan volwassenen gelijktijdig verschillende kenmerken van stoornissen kunnen hebben (Koot, 2000, in Rigter & Van Hintum, 2013).

Visie

Ieder kind is uniek, waardoor er geen standaard manier van begeleiden bestaat. Er wordt gekeken naar de individuele behoeftes van het unieke kind en het gezin, waarop de begeleiding wordt aangepast. Op een professionele manier worden kinderen begeleid bij tal van ontwikkelingsgerichte, maar met name ook leuke activiteiten. De nadruk ligt hierbij op de mogelijkheden van het individuele kind, waardoor zij positieve ervaringen opdoen en onbezorgd kunnen genieten. Een veilige en vertrouwde sfeer is hierbij van belang (Opvang Uniek, 2015c).

Missie

Opvang Uniek ziet het als haar missie om professionele begeleiding en passende vormen van zorg te bieden voor het unieke, individuele kind en het gezin in samenwerking met betrokkenen (Opvang Uniek, 2015c).

Zorgvormen

Opvang Uniek biedt tweedelijnszorg in het vrijwillige kader middels logeeropvang, weekendopvang, buitenschoolse opvang, vakantieopvang, ambulante begeleiding en ambulante opvoedingsondersteuning (Ten Pas & Weijenbarg, 2013). Deze zorg en begeleiding wordt geboden in samenwerking met het kind zelf, het gezin en eventueel andere betrokken zorginstanties. De zorg en begeleiding wordt geboden aan ongeveer 110 cliënten aan huis - en of op vier locaties in de Achterhoek in Wehl, Braamt, Doetinchem en Uft (Opvang Uniek, 2015b). Opvang Uniek bestaat in februari 2018 uit een directeur, twee zorgmanagers, 20 begeleiders, vijf hulpkrachten en zes stagiaires. Over het algemeen werken de begeleiders binnen Opvang Uniek zowel in de ambulante- als in de residentiële setting. In de ambulante setting wordt er individuele begeleiding aan de cliënt geboden. In de residentiële setting werkt een begeleider met ondersteuning van een hulpkracht of stagiaire op een groep van maximaal vijf cliënten. Een hulpkracht is nog in opleiding en biedt ondersteuning aan de begeleider (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 13 maart

2018). Opvang Uniek is gecontracteerd door 17 gemeenten uit de Achterhoek voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. Tevens levert Opvang Uniek zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz) (Opvang Uniek, 2015b).

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt het probleem in de praktijk en in de literatuur geanalyseerd. Het probleem in de praktijk wordt geanalyseerd met ondersteuning van het 5xW+H-methode (Migchelbrink, 2008, in Van der Donk & Van Lanen, 2011). Het probleem in de literatuur wordt geanalyseerd op micro-, meso- en macroniveau (Mulwijk, 2009). Tot slot wordt er middels de SWOT-analyse (Verhagen, 2010) een conclusie getrokken van de analyse van het probleem in de praktijk en in de literatuur. Vanuit deze conclusie volgt de probleemstelling, waarin het doel van het onderzoek, de onderzoeksvraagstelling en de daarbij horende deelvragen staan beschreven. In hoofdstuk 3 wordt beschreven door middel van welke methode, het onderzoek is uitgevoerd. Er wordt onderbouwd waarom er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek, welke participanten betrokken waren, hoe het onderzoek is uitgevoerd, van welke meetinstrumenten er gebruik is gemaakt, hoe de data is geanalyseerd en hoe de betrouwbaarheid en validiteit is vergroot. In hoofdstuk 4 worden vervolgens de resultaten per deelvraag beschreven. Tot slot worden er in hoofdstuk 5 conclusies getrokken en wordt er gediscussieerd over de beperkingen van dit onderzoek.

2. Probleemanalyse in de praktijk en in de literatuur

2.1 Inleiding

Om het juiste beeld te krijgen van het praktijkprobleem is er een probleemanalyse beschreven, waarbij er onderscheid wordt gemaakt tussen de probleemanalyse vanuit de praktijk bij Opvang Uniek en vanuit de literatuur. De probleemanalyse vanuit de praktijk is beschreven met behulp van de 5x W+H-methode (Migchelbrink, 2008, in Van der Donk & Van Lanen, 2011). Om het probleem in de praktijk te analyseren, is er gebruik gemaakt van twee verschillende vragenlijsten (zie bijlage: II: Ingevulde vragenlijsten vooronderzoek). Vragenlijst 1 is een enquête. Deze is op 8 februari 2018 tijdens de teamvergadering van Opvang Uniek afgenomen bij de negen aanwezige begeleiders. Vragenlijst 2 bestaat uit open interviewvragen. Deze zijn via de mail na de teamvergadering aan de overige tien begeleiders verstuurd. Drie begeleiders hebben naast de enquête ook de vragenlijst die via de mail is verstuurd ingevuld.

Door gebruik te maken van twee verschillende vragenlijsten ingevuld door 19 van de 20 begeleiders en uit oriënterende gesprekken met de zorgmanagers is het probleem in de praktijk beschreven.

2.2 Analyse van het probleem in de praktijk

Omschrijving van het praktijkprobleem

In vergelijking met de start van Opvang Uniek, in 2010, is de doelgroep complexer geworden, met dus meer agressief gedrag, waardoor het aantal voorvallen met agressie is toegenomen (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 8 februari 2018). Agressie kan gedefinieerd worden als gedrag dat wel of niet opzettelijk bij de ander immateriële – en of materiele schade als gevolg heeft. Agressieve handelingen kunnen variëren van fysieke agressie, zoals schoppen, slaan of stompen, tot psychische vormen, zoals uitschelden, pesten of bedreigen. Wanneer iemand met zijn gedrag een ander schade toebrengt, zonder dat dit zijn bedoeling was, wordt er ook gesproken van agressie (Van der Ploeg, 2014).

Het management van Opvang Uniek (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 8 februari 2018) vraagt zich af of de huidige vorm van nazorg na afloop van een voorval met agressie nog wel voldoende aansluit bij de behoeftes van de begeleiders. Het is momenteel voor het management onduidelijk welke behoeftes de begeleiders hebben in de nazorg.

Huidige nazorg binnen Opvang Uniek die geboden hoort te worden volgens het protocol traumaverwerking

De Arbowet en de CAO geven aan dat de werkgever, in dit geval Opvang Uniek, zorg draagt voor een adequate opvang van haar medewerkers die een traumatische ervaring hebben gehad, die in relatie staat met het uitoefenen van hun functie als begeleider. In het protocol traumaverwerking staat beschreven op welke manier Opvang Uniek steun, nazorg en opvang wil bieden aan haar medewerkers, wanneer er bij hen sprake is van een trauma. In het protocol staat dat direct na de traumatische ervaring eerste opvang moet worden geboden. Dit wordt gedaan door middel van een nagesprek waarbij alle betrokken van het voorval met elkaar in gesprek gaan om hun emoties her te beleven en ruimte te geven aan hoe elke persoon dit heeft beleefd. Er moet een persoon zijn die functioneert als gesprekleider. Deze persoon mag niet direct bij de situatie betrokken zijn. Bij voorkeur is dit de zorgmanager of vertegenwoordiger van Opvang Uniek. Indien de zorgmanager besluit om niet de juiste persoon te zijn, kan zij een beroep doen op een externe deskundige (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018).

De eerste opvang dient binnen het eigen team en het liefst binnen 48 uur – en uiterlijk binnen 72 uur – plaats te vinden. Na de traumatische gebeurtenis worden er nog een aantal gesprekken gevoerd. Deze gesprekken worden gevoerd indien de persoon door de traumatische ervaring geblokkeerd wordt in zijn functioneren, door ziekte niet kan werken, (psychische) klachten heeft – en of hier zelf om vraagt. Het eerste vervolggesprek is na drie dagen, vervolgens na een week, daarna nogmaals na drie weken en vervolgens na zes

weken. Alleen de persoon die de traumatische ervaring heeft en de gesprekleider zullen aanwezig zijn bij deze gesprekken. Indien blijkt dat de nazorg onvoldoende is om de ervaring te kunnen verwerken, is het noodzakelijk dat de persoon wordt doorverwezen naar een gespecialiseerde vorm van hulpverlening. De randvoorwaarden die in het protocol zijn opgenomen voor de realisatie van goede opvang zijn;

- Steun vanuit Opvang Uniek,
- Begeleiders, de algemene coördinator en zorgmanagers hebben basiskennis over;
 - De oorzaken van voorvallen met agressie,
 - Vroeg signalering van dreigende verwerkingsproblematiek en indien nodig doorverwijzing naar externe deskundigen,
 - Primaire opvang voor de begeleider bij een voorval met agressie.
- Dit protocol dient regelmatig in het team te worden besproken,
- Er is scholing waarin aandacht is voor opvang van collega's na een geweldsincident (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018).

De procedure na een traumatische gebeurtenis is zo nodig eerst de veiligheid herstellen (bijvoorbeeld door het verwijderen van de cliënt), bepalen of er bij een of meerdere begeleiders sprake is van slachtofferschap, het overnemen van taken van het slachtoffer en de medewerker apart nemen in een voor hem veilige ruimte voor eerste opvang. De zorgmanager laat het slachtoffer weten wie er komt praten en vraagt of hij/zij voorkeur heeft voor bepaalde personen die hierbij aanwezig kunnen zijn. De zorgmanager zorgt dat de gewenste persoon komt en laat het slachtoffer ondertussen niet alleen. De collega van het slachtoffer of de zorgmanager draagt zorg voor het maken van de melding van het voorval met agressie. De zorgmanager is procedureel verantwoordelijk voor de opvang en veiligheid en is deskundig op dit gebied (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018).

Waarom wordt er dan toch een praktijkprobleem ervaren ondanks dit protocol?

Ondanks dat het protocol Traumaverwerking binnen Opvang Uniek al aanwezig is, blijkt uit de vragenlijsten dat begeleiders over het algemeen hiervan niet tot nauwelijks op de hoogte zijn. In het protocol Traumaverwerking staat hoe te handelen in de nazorg na afloop van een voorval met agressie. Echter wordt dit protocol niet nageleefd. Het protocol is opgesteld door een extern bureau met expert P. als eindverantwoordelijke. Zorgmanager Carly Ouardighi (persoonlijke communicatie, 13 februari 2018) was hier nauw bij betrokken. Doordat het protocol in het algemeen voor zorginstellingen is geschreven en niet specifiek voor Opvang Uniek kan het protocol niet aansluitend zijn bij de werkwijze van Opvang Uniek. De vraag van de opdrachtgever (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 6 maart 2018) is in hoeverre het huidige protocol tot op heden nog aansluit bij de behoeftes van de begeleiders,

ook met het oog op de toename van agressie. Daarnaast staat in het protocol dat deze regelmatig in het team wordt besproken, terwijl acht begeleiders in vragenlijsten 1 en 2 aangeven niet tot nauwelijks op de hoogte te zijn van dit protocol.

Zoals voorafgaand staat beschreven, wordt het protocol Traumaverwerking nauwelijks nageleefd. Momenteel is de nazorg die geboden wordt, een nagesprek op aanvraag bij een van de zorgmanagers. In vragenlijst 2 geven zes begeleiders aan dat zij behoefte hebben aan meer professionele nazorg, wanneer zij door een voorval met agressie klachten ervaren. Volgens één begeleider hoort er meer steun te zijn, wanneer begeleiders op de langere termijn klachten ervaren door een voorval met agressie. Zij geeft aan dat de nazorg momenteel met name is gericht op de korte termijn, terwijl klachten ook op de langere termijn tot uiting kunnen komen.

Uit vragenlijst 2 en uit gesprekken met de zorgmanager blijkt daarnaast dat het voor zowel het management als voor negen begeleiders onduidelijk is welke rechten en plichten begeleiders hebben na afloop van een voorval van agressie (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 8 februari 2018). Uit oriënterende gesprekken met zorgmanager en tevens opdrachtgever Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 8 februari 2018) en uit de vragenlijsten met de begeleiders blijkt dat zij beiden graag willen weten hoe begeleiders aangifte kunnen doen, op wie zij eventuele schade kunnen verhalen, hoe het gaat met hun vervallen werkuren, waar zij recht op hebben wanneer zij in de ziektewet terecht komen en hoe de organisatie hen tegemoetkomt, wanneer zij weer aan het werk gaan.

Hoe wordt er binnen Opvang Uniek gehandeld tijdens een voorval met agressie?

Uit vragenlijsten 1 en 2 die begeleiders hebben ingevuld blijkt dat 13 begeleiders in drie maanden 1 tot 3 keer te maken hebben gehad met fysieke – en of verbale agressie van een cliënt. Deze agressie vanuit de cliënt richt zich op de begeleider, op andere cliënten – en of op materialen. Daarnaast blijkt dat acht begeleiders niet tot nauwelijks te maken kregen met agressie van cliënten. Van alle bevroagden in vragenlijst 1 en 2 geven veertien begeleiders aan dat zij als gevolg van een voorval met agressie ooit fysieke – en of psychische klachten hebben ervaren.

Om de veiligheid van de agressieve cliënt, maar ook om de veiligheid van de begeleider en andere cliënten te waarborgen, komt het voor dat de agressieve cliënt gefixeerd moet worden. Fixeren is het met kracht tegenhouden – en of het vasthouden van een cliënt. Fixatie is een ingrijpende, vrijheidsbeperkende maatregel die in strijd is met de grondwettelijke beginselen van zelfbeschikking van het lichaam. Wanneer andere opties niet werken, is dit het laatste middel om in te zetten. Binnen Opvang Uniek geldt het uitgangspunt

dat fixeren tot een minimum moet worden beperkt (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 1 maart 2018). In de ambulante setting fixeert een begeleider individueel de cliënt. Hierbij zijn geen naaste begeleiders aanwezig die ondersteuning kunnen bieden tijdens een voorval met agressie – en of een fixatie. In de residentiële setting kan de begeleider ondersteuning krijgen van een hulpkracht of stagiaire, echter zijn zij hierin niet volledig bevoegd. De begeleider kan in beide settings één van de zorgmanagers – en of collega's op afstand bellen om zijn verhaal te kunnen vertellen en om advies te vragen over hoe zij tijdens het voorval het beste kunnen handelen.

Hoe wordt er binnen Opvang Uniek gehandeld na een voorval met agressie?

Na afloop van een voorval met agressie wordt het 'Incidentenformulier – agressieve incidenten' door de begeleider ingevuld. In dit formulier dient de begeleider te vermelden wat de aanleiding was, welke middelen de cliënt tijdens het voorval heeft gebruikt, wat het doelwit van de agressie was, de consequenties voor het slachtoffer en de maatregelen om de agressie te stoppen. Tevens wordt de ernst van het voorval op een schaal van 0 tot 10 beschreven. De begeleiders kunnen in dit formulier aangeven of zij behoefte hebben aan een nagesprek over het voorval met een van de zorgmanagers en indien nodig wordt het voorval met de begeleider nabesproken.

Uit vragenlijst 2 die begeleiders hebben ingevuld blijkt dat zij niet altijd op dit formulier aangeven dat zij een nagesprek willen met het management om het voorval met agressie te bespreken, terwijl later blijkt dat zij hier wel fysieke – en of psychische klachten door hebben ervaren. In de vragenlijst 2 geven vijf begeleiders aan dat zij ervaren dat zij een drempel over moeten om in sommige gevallen een nagesprek aan te vragen. Deze vijf begeleiders geven tijdens de vragenlijsten aan dat zij zich bezwaard kunnen voelen – en of niet willen onderdoen voor andere betrokkenen.

De klachten die begeleiders ervaren na een voorval met agressie

In vragenlijsten 1 en 2 geven begeleiders aan dat zij als gevolg van de agressie van een cliënt momenteel klachten ervaren uiteenlopend van hartkloppingen, spierpijn, last van de darmen, gewichtsverlies, emotionele spanningen en ontlading, de angst voor de veroorzaakte cliënt, het herbeleven van het voorval, het dromen over het voorval en het blijven piekeren. Opdrachtgever Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 27 februari 2018) geeft aan dat het praktijkprobleem naar haar idee wordt beïnvloed doordat de begeleiders alleen, zonder naaste collega's, de cliënten begeleiden. De begeleiders ervaren hierdoor tijdens en na afloop van een voorval met agressie geen directe steun en nabijheid van hun naaste collega's. Door de bezetting binnen Opvang Uniek kan deze directe steun en nabijheid van naaste collega's niet worden geboden, hierdoor heeft het management het

idee dat de begeleiders extra behoeftes hebben aan nazorg bij een voorval met agressie (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 27 februari 2018).

Ontwikkelingen op macroniveau die het praktijkprobleem beïnvloeden

- Invoering van de Jeugdwet

Drie begeleiders en zorgmanager Carly Ouardighi (persoonlijke communicatie, 20 februari 2018) geven aan dat het aantal voorvallen met agressie binnen Opvang Uniek mede is toegenomen door de invoering van de Jeugdwet in 2015. De zorg voor het kind wordt door de invoering van de Jeugdwet dichterbij huis georganiseerd om preventief te werken. Gemeenten hebben een jeugdhulpplicht. In de jeugdwet staat dat de gemeente verantwoordelijk is voor de jeugdhulp, het uitvoeren van kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering. De gemeentes bepalen welke hulp nodig is (Nederlands Jeugdinstituut, 2018). Carly Ouardighi (persoonlijke communicatie, 20 februari 2018) geeft aan dat de eigen krachten van het kind en het gezin eerst benut horen te worden en gezinnen eerst gebruik horen te maken van hun eigen netwerk, voordat zij gespecialiseerde hulp krijgen. Het kind en het gezin komt dus pas bij Opvang Uniek in beeld als de problematiek fors is, met meer agressie, en het gezin en netwerk het echt zelf niet meer aankunnen.

Sinds de gemeentes de verantwoordelijkheid voor de geboden jeugdzorg hebben overgenomen, is er veel ophef over de kwaliteit hiervan. Onder andere Jeugdzorg Nederland geeft aan dat kinderen verkeerde en onvoldoende jeugdhulp krijgen vanuit de gemeentes (Bezemer, 2017; Van Ark & Stevens, 2016). Het blijkt dat er door de gemeentes te weinig hulp wordt ingekocht, waardoor er wachtlijsten ontstaan en budgetten onrealistisch laag zijn (Kleijne, 2017; Van Ark & Stevens, 2016). Dit signaleerden Bracheorganisaties de Nederlandse vereniging voor Psychiatrie (NVP) en de Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen en Psychotherapeuten (LVVP), verschillende verenigingen voor ouders met kinderen die een psychisch- of ontwikkelingsprobleem hebben, hoogleraren en de Kinderombudsman. De psychische klachten van kinderen worden door gemeentes onderschat, doordat gemeentes over te weinig kennis beschikken. Kinderen krijgen te kort of te lichte jeugdhulp (Van Ark & Stevens, 2016).

Acht begeleiders geven in vragenlijst 2 aan dat de problematiek van de doelgroep steeds complexer wordt. Vanuit oriënterende gesprekken met opdrachtgever Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 20 februari 2018) en vanuit beide vragenlijsten van drie begeleiders blijkt dat de problematiek van de doelgroep soms te zwaar is voor het hulpverleningsaanbod van Opvang Uniek, waardoor begeleiders onvoldoende opgewassen zijn tegen de mate van de agressie en hierdoor meer risico op klachten lopen, dus meer behoefte hebben aan nazorg.

In het protocol staat dat een collega de taken van het slachtoffer overneemt op het moment van het voorval met agressie. In de ambulante setting werken begeleiders individueel, waarbij er geen naaste collega is om zijn taken over te nemen – en of de collega naar een andere ruimte te brengen. Door de toename van voorvallen met agressie zijn de richtlijnen van het protocol Traumaverwerking, in de huidige situatie waarin de zorgmanagers en begeleiders werken, niet meer haalbaar (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 10 april 2018). Door de bovengenoemde ontwikkelingen op macrogebied en de situatie binnen Opvang Uniek, blijkt dat de huidige nazorg van Opvang Uniek niet meer voldoet aan de behoefte van de begeleiders. De opdrachtgever acht het daarom van belang om te weten welke aanknopingspunten volgens begeleiders van belang zijn in de nazorg.

- *De wens van de opdrachtgever*

De wens van de opdrachtgever (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 6 maart 2018) is om een overzichtelijk product te hebben, aansluitend bij de behoeftes van de begeleiders, met richtlijnen die ze kunnen volgen in de nazorg bij een voorval met agressie.

Opdrachtgever Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 8 februari 2018) geeft aan dat zij het van belang vindt om expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten bij een voorval met agressie, als participant binnen dit onderzoek te bevragen, aangezien hij in samenwerking met Opvang Uniek de huidige protocollen omtrent agressie heeft geschreven.

2.3 Literatuurstudie

Inleiding

In de analyse van het probleem in de literatuur wordt er vanuit het micro-, meso- en macroniveau (Muilwijk, 2009) gekeken naar de gevolgen van agressie voor de begeleiders op de werkvloer. Onder het microniveau wordt de organisatie zelf verstaan. Er wordt beschreven waardoor agressie toeneemt, wat er zorgt voor handelingsonduidelijkheid en welke gevolgen agressie kan hebben op een begeleider. Onder het mesoniveau wordt de directe omgeving van de organisatie verstaan. Er wordt gekeken op welke manier andere (samenwerkings)organisaties omgaan met de agressie van hun doelgroep en welke nazorg er geboden kan worden. Tot slot wordt er vanuit het macroniveau gekeken naar het probleem. Dit houdt in dat er wordt gekeken welke invloed de maatschappij heeft op de toename van agressie, wat er vanuit de overheid aan het probleem wordt gedaan en welke wet- en regelgevingen het probleem beïnvloeden.

De toename van agressie

Volgens Jeugdzorg Nederland neemt binnen de gehele jeugdzorg de agressie van de doelgroep toe. Uit cijfers van Jeugdzorg Nederland blijkt dat in 2017 89% van de begeleiders

in de jeugdzorg te maken kregen met agressie die op hen was gericht. Verbale agressie tegenover deze begeleiders komt dagelijks voor. Het percentage van begeleiders dat hier vaak tot zeer vaak mee te maken heeft, steeg ten opzichte van 2012 met 25% (Fonds Collectieve Belangen, 2017). Jeugdzorg Nederland geeft aan dat zij voor deze stijging geen directe verklaring hebben, maar rekent dit onder meer toe aan de verharding van de samenleving. De opkomst van social media speelt hierin een belangrijke rol, aangezien blijkt dat het bedreigen en het intimideren van begeleiders door middel van social media gemakkelijker is geworden (RTL Nieuws, 2017).

Het dilemma van het ingrijpen bij een voorval met agressie

Begeleiders in de jeugdzorg hebben dagelijks te maken met jeugdigen en hun opvoeders die (mede) omwille van hun gedrag en achtergrond ondersteuning krijgen vanuit de jeugdzorg. Cliënten zijn soms juist in een jeugdzorginstelling opgenomen, omdat zij behandeld moeten worden voor hun klachten met agressie en geweld. Voor een goede behandelrelatie is het voor cliënten niet altijd wenselijk wanneer een begeleider corrigerend of zelfs bestraffend optreedt nadat zij ongewenst gedrag hebben vertoond. Dit zorgt ervoor dat het voor begeleiders lastiger is om in actie te komen bij voorvallen met betrekking tot agressie en geweld. Het dilemma dat door begeleiders binnen de jeugdzorg wordt ervaren, is dat zij telkens weer een afweging horen te maken tussen het bieden van een zo goed mogelijke vorm van hulpverlening voor de cliënt en het beschermen van hun eigen veiligheid (Flight & Terpstra, 2015).

Gevolgen van agressie op de werkvloer

Agressie wordt door de Arbeidsinspectie erkend als één van de belangrijkste risico's voor de algemene gezondheid van begeleiders binnen de sector zorg en welzijn. In 2012 heeft het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) onderzoek gedaan naar de gevolgen van blootstelling aan agressie voor de gezondheid van de begeleiders. Tijdens dit onderzoek gaven begeleiders, die te maken krijgen met agressie op de werkvloer, aan dat zij een slechtere gezondheid hebben in vergelijking met begeleiders die niet te maken krijgen met agressie. Onderzoek toont aan dat psychische klachten vaker voorkomen dan fysieke klachten. Volgens de inspectie van Sociale zaken en Werkgelegenheid (SZW) leidt de werkdruk en werkstress die door de agressie van een cliënt wordt veroorzaakt tot een hoger ziekteverzuim in de sector zorg en welzijn (Procee, Van Gelderen & Rozenveld, 2015).

De gevolgen van agressie kunnen op drie verschillende manieren effect hebben op de begeleider, waardoor de begeleider zelf een slachtoffer wordt. Begeleiders die te maken hebben met agressie op de werkvloer hebben, in vergelijking met medewerkers zonder deze ervaringen, een hogere kans op emotionele overbelasting. Bij begeleiders die met agressie

in aanraking komen, is er meer sprake van gezondheidseffecten, beroepsziekten – en of stressklachten die kunnen leiden tot gezondheidsklachten. In ernstige gevallen kan een begeleider door een of meerdere voorvallen met agressie te kampen krijgen met een Posttraumatische stressstoornis (PTSS). Bij deze begeleiders, die te maken hebben gehad met (ernstige) fysieke- en of verbale agressie, is de voorspelbaarheid, rechtvaardigheid en eerlijkheid aangetast wat op langere termijn kan leiden tot emotionele overbelasting (Van Bakkum & Gouw, 2007).

Fysieke en psychische klachten als gevolg van agressie

Ondanks dat de volgende bron verouderd is, achten de onderzoekers het volgende wel van belang om te beschrijven, aangezien typische stresssymptomen als gevolg van de agressie bij het slachtoffer kunnen ontstaan. Volgens Baillien, Neyens, De Witte en Vanoirbeek (2005) kunnen deze symptomen op de volgende manieren tot uiting komen:

- Slapeloosheid,
- Depressie en gebrek aan emoties,
- Concentratieproblemen – en of -stoornissen,
- Gebrek aan het nemen van initiatieven,
- Chronische vermoeidheid,
- Burn-out,
- Psychotrauma's,
- Geschrokken – en of bedreigende gevoelens,
- Slecht slapen: moeite met inslaap komen – en of het te vroeg ontwaken,
- Angst voor de veroorzaker,
- Hoofdpijn,
- Maagpijn,
- Darmklachten,
- Trillingen,
- Te hevig transpireren,
- Hartkloppingen,
- Gespannenheid,
- Blauwe plekken,
- Krassen,
- Breuken,
- Kneuzingen.

Deze klachten kunnen uiteindelijk leiden tot afname van arbeidstevredenheid en betrokkenheid bij de organisatie. Daarnaast kunnen deze klachten leiden tot het vertonen van onzeker gedrag bij het slachtoffer en een verhoogde kans op ongevallen. Onderzoek binnen gemeentes en gezondheidszorg, naar de gevolgen van agressie en geweld op het functioneren van begeleiders, toont aan dat begeleiders zich minder betrokken voelen bij hun werk, wanneer de mate van blootstelling aan onwenselijk gedrag toeneemt (Van Bakkum & Gouw, 2007). Europees onderzoek toont aan dat fysieke agressie van de doelgroep bij 40% van de begeleiders leidt tot gezondheidsklachten en specifiek tot spanningsklachten (International Labour Office (ILO), International Council of Nurses (ICN), World Health Organization (WHO) & Public Services International (PSI), 2002). Ondanks dat dit onderzoek van 2002 verouderd is, worden de resultaten van dit onderzoek nog steeds als valide en betrouwbaar gezien.

Aanpak om een voorval met agressie af te handelen

Van maart 2014 tot en met februari 2015 hebben 27 (jeugd)zorginstellingen onderzoek gedaan naar de aanpak van cliënten die agressie en geweld vertonen tegenover begeleiders. Elke (jeugd)zorginstelling is gedurende een jaar begeleid om al doende te ontdekken wat nodig is in de aanpak van deze cliënten, hoe dat werkt in de praktijk en wat daarin nog beter kan. Een opvallende uitkomst hierin is dat in ongeveer de helft van de gevallen het geen gevolgen heeft voor deze cliënten. Tenminste niet in de vorm van het maken van een melding of het doen van aangifte bij de politie, maar tevens blijkt ook dat de veroorzaker zelfs geen interne sanctie of waarschuwing krijgt. In de andere helft van de gevallen waren er wel gevolgen die vaak bestonden uit het wegsturen van de veroorzaker. Gevolgen voor de veroorzaker als sancties, waarschuwingen – en of aangifte doen blijkt zelden voor te komen. De keuze om al dan niet in actie te komen werd na afloop van een geweldsincident vaak bij het slachtoffer gelegd. Het blijkt dat het slachtoffer zich gesteund voelde, wanneer de instelling na afloop van het voorval bepaalde wat er moest gebeuren. Richting de veroorzaker was dan ook duidelijk dat het geen persoonlijke keuze van het slachtoffer was om in actie te komen, maar dat het beleid van de instelling werd uitgevoerd (Flight & Terpstra, 2015).

De slachtoffers van agressie en geweld gaven aan dat zij in de helft van de gevallen niet tevreden waren over de afhandeling van het voorval. De reactie vanuit de eigen instelling bleek in hoge mate bepalend te zijn voor dit oordeel. Een deel van de slachtoffers gaf aan dat het voor hen voelde alsof zij er alleen voor stonden. Degenen die wel aandacht en ondersteuning kregen vanuit hun instelling waren positiever over de zorg na het voorval. De slachtoffers die aangifte hadden gedaan bij de politie waren in een ruime meerderheid

tevreden. De slachtoffers die op eigen initiatief zonder begeleiding vanuit de instelling aangifte hadden gedaan bij de politie waren over het algemeen niet tevreden (Flight & Terpstra, 2015).

Vanuit dit onderzoek wordt geconcludeerd dat slachtoffers van agressie en geweldsincidenten op hun werk graag zouden zien dat hun organisatie voor hen de belangrijke stappen binnen de wet- en regelgeving regelt, zodat zij als slachtoffer ontlast worden. Consequent en snel handelen is cruciaal voor de aanpak van agressie en geweld (Flight & Terpstra, 2015).

Wat kan er gedaan worden aan nazorg?

De steun vanuit de instelling aan haar begeleiders is van groot belang. De instelling hoort belangstelling te tonen aan haar begeleiders en hen zoveel mogelijk praktische steun te bieden (Buijssen, 2002; Icoba, 2008).

Ondanks dat de literatuur van Buijssen (2002) verouderd is, achten de onderzoekers zijn theorieën wel van belang aangezien zijn onderzoeken en theorieën tot op heden in 2018 worden gebruikt in verschillende literatuurstudies.

Vier basisbehoeftes

Wanneer begeleiders geconfronteerd worden met een voorval met betrekking op agressie en geweld, kunnen zij dit ervaren als een traumatische gebeurtenis. Begeleiders die een traumatische gebeurtenis hebben meegemaakt hebben volgens Buijssen (2002; 2009) vier basisbehoeftes waar nazorg voornamelijk op gericht moet zijn, namelijk

- Erkenning van slachtofferschap,
- Medeleven,
- Informatie,
- Luisterend oor.

Collegiale opvang

Binnen veel instellingen zijn er één of meerdere medewerkers die een cursus hebben gevolgd om een begeleider, die slachtoffer is geworden van de agressie van een cliënt, op te vangen. Zij kunnen met de begeleider die slachtoffer is geworden gesprekken voeren over het voorval. Deze hulp binnen de instelling zelf is laagdrempeliger dan in gesprek te gaan met een extern persoon. Door in gesprek te gaan met collega's binnen de eigen organisatie kan er een groter gevoel van begrip ontstaan bij het slachtoffer (Buijssen, 2009).

Vertrouwenspersoon

Na een schokkend voorval krijgen veel mensen stressreacties. Dit zijn normale reacties op een abnormale situatie, die meestal weer verdwijnen en niet problematisch zijn. De reacties kunnen een onderdeel vormen van een gezonde verwerking. Het is dan goed om een vertrouwenspersoon aan te stellen. De vertrouwenspersoon heeft de taak om stressreacties te herkennen en handreikingen te bieden om hiermee om te gaan. Mede door de stressreacties te monitoren, krijgt de vertrouwenspersoon zicht op de verwerking van het slachtoffer en weet hij wanneer hij moet doorverwijzen (Willems, 2018). Uit oriënterende gesprekken met de opdrachtgever Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 9 april 2018) kwam naar voren dat mede door deze literatuurstudie de opdrachtgever geïnteresseerd is in het onderzoeken wie dit binnen Opvang Uniek zou kunnen doen en wat die persoon nodig heeft en over welke competenties deze persoon moet beschikken.

Er kan binnen een instelling een bepaalde medewerker worden aangesteld als vertrouwenspersoon die zijn of haar collega opvangt in de nazorg na een voorval met agressie. Een vertrouwenspersoon heeft volgens Willems (2018) een aantal primaire taken. Om deze taken te vervullen heeft hij een combinatie van vakkennis, ervaring en (sociale) competenties nodig. De competenties die de vertrouwenspersoon nodig heeft zijn:

- Affiniteit,
- Luistervaardigheden,
- Gesprekken leiden en structureren,
- Signaleren,
- Het sociale netwerk kunnen activeren,
- Inlevingsvermogen,
- Respectvolle en tolerante houding,
- Betrouwbaar
- Open staan voor feedback,
- Voldoende tijd en motivatie,
- Stressbestendigheid,
- Flexibel.

Het bieden van nazorg volgens het driegesprekkenmodel

Medewerkers die een cursus collegiale traumaopvang hebben gevolgd, voeren gesprekken met de getraumatiseerde begeleiders. De meest gangbare nazorgprocedure die in ons land wordt gehanteerd, is het driegesprekkenmodel. Vanuit dit model worden er in de nazorg met de begeleider drie gesprekken gevoerd over een periode van 6 tot 8 weken. Deze gesprekken zijn primair gericht op de gevolgen van het voorval voor het slachtoffer (Buijsen,

2002; Icoba, 2008). De nasleep van een voorval met agressie kan zes tot acht weken duren. Het is van belang om het slachtoffer in deze periode te ondersteunen, aangezien het bieden van de juiste nazorg de kans verlaagt op een verstoorde verwerking (Icoba, 2008).

- *Het eerste gesprek*

Het eerste gesprek hoort plaats te vinden binnen 72 uur na het voorval met agressie. Dit eerste gesprek richt zich met name op de reconstructie van het voorval en het mobiliseren van steun vanuit de directe omgeving. Daarnaast wordt in dit gesprek verteld welke fysieke- en of psychische klachten de begeleider kan ervaren als gevolg van het ingrijpende voorval. Er hoort aan de begeleider uitgelegd te worden dat verschillende reacties als gevolg van het voorval vrij 'normaal' zijn, zodat de begeleider gerustgesteld wordt (Buijssen, 2002; Icoba, 2013).

- *Het tweede gesprek*

Ongeveer twee weken nadat het eerste gesprek heeft plaatsgevonden, vindt het tweede gesprek plaats. De meeste onderwerpen die in het eerste gesprek zijn besproken, worden in het tweede gesprek opnieuw besproken en worden meer uitgewerkt. Er wordt wederom stil gestaan bij het verwerkingsproces, waarover nogmaals voorlichting wordt gegeven (Buijssen, 2002; Icoba, 2013).

- *Het derde gesprek*

Ongeveer zes weken tot 2 maanden na het voorval volgt het derde gesprek. Het hoofddoel van dit gesprek is het nagaan of de begeleider het voorval met agressie heeft verwerkt. Er wordt gekeken of de begeleider weer zonder hulp verder kan gaan in het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Wanneer blijkt dat de begeleider meer hulp nodig heeft, kan er worden gekeken naar het doorverwijzen naar professionele hulp (Buijssen, 2002; Icoba, 2013).

In Nederland is het gebruikelijk dat begeleiders na afloop van het eerste gesprek een informatiefolder krijgen, waarin informatie staat over zelfhulp en collegiale hulp na een traumatische gebeurtenis. In deze folder staat ook dat psychische reacties als gevolg van een traumatische gebeurtenis geheel normaal zijn (Buijssen, 2009).

Het belang van nazorg

Wanneer begeleiders ingrijpende gebeurtenissen hebben meegemaakt met betrekking tot agressie kan dit leiden tot psychotrauma's. Wanneer deze ingrijpende gebeurtenissen niet bespreekbaar worden gemaakt, kan dit leiden tot een burn-out (Buijssen, 2009). Dit maakt dat het voor een instelling van belang is om een traumaprotocol op te stellen, waarin staat hoe de nazorg en de opvang binnen de instelling is geregeld (Buijssen & Buis, 2002).

Volgens Buijssen (2002) is een ernstige bedreiging of het daadwerkelijke fysieke geweld tegenover een werknemer, niet alleen van invloed op de werknemer zelf maar in veel

gevallen ook op zijn collega's. Uit traumaonderzoek is naar voren gekomen dat niet alleen het directe slachtoffer een trauma op kan lopen, maar ook zijn naaste familieleden en de toeschouwers van het voorval. Wanneer een begeleider een voorval met agressie meemaakt, kan dit voor zijn collega's betekenen dat zij met meer angst een cliënt begeleiden. Begeleiders die na een incident snelle en gedegen opvang en nazorg krijgen, verwerken de gebeurtenis eerder en gaan dan ook sneller weer aan het werk. Dit is in het belang van zowel de werkgever als de begeleider zelf (Inzetbaar, z.d.).

In vragenlijst 2 geven begeleiders van Opvang Uniek aan dat zij passende nazorg van belang vinden, zodat zij na het voorval met agressie weer optimaal kunnen functioneren. Wanneer zij onvoldoende nazorg krijgen, beïnvloedt dit volgens hun niet alleen hun dagelijks functioneren, maar ook de door hun geboden begeleiding aan de desbetreffende cliënt. Begeleiders geven aan dat hun angst voor de cliënt blijft bestaan, wanneer zij geen juiste vorm van nazorg aangeboden krijgen. De agressie van een cliënt is een factor die het gevoel van veiligheid van de begeleider beïnvloedt, waardoor in de samenwerking tussen de begeleider en de cliënt de balans van vertrouwen neigt naar wantrouwen (Timmers-Huigens, 2004). De angst die de begeleiders ervaren beïnvloedt de samenwerkingsrelatie tussen de begeleider en de cliënt wat gevolgen heeft voor de geboden begeleiding en voor het behalen van de opgestelde doelen. De kern van een samenwerkingsrelatie tussen de begeleider en de cliënt is namelijk bepalend voor het methodisch handelen (Bolt, 2014). De kwaliteit van de samenwerkingsrelatie tussen een begeleider en cliënt hoort optimaal te zijn, omdat het behoort tot de grootste succesfactoren in verschillende vormen van hulpverlening (Van der Steege, 2003).

Begeleiders die ingrijpende en schokkende voorvallen met betrekking tot agressie meemaken kunnen fysieke, psychische gedragsmatige en psychosomatische klachten laten zien. Hierdoor kunnen zij gevoelens van angst, schaamte, woede en onzekerheid ervaren. Dit kan als gevolg hebben dat de begeleider gehinderd wordt in het uitvoeren van zijn werkzaamheden en dagelijkse bezigheden (Douma & Hoes, 2012).

Opvang Uniek vindt het bieden van passende nazorg ook van belang om het ziekteverzuim van de begeleiders zoveel mogelijk te voorkomen. Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 19 maart 2018) geeft aan dat het ziekteverzuim van de begeleiders momenteel laag is en de organisatie dit graag zo wil houden.

De inrichting van goede nazorg, met betrekking tot een incident met agressie, geeft begeleiders de mogelijkheid hun verhaal te doen en zaken beter op een rij te krijgen. Het maakt hen ook duidelijk dat zij serieus worden genomen. Als deze nazorg ontbreekt, krijgen

zij hier de kans niet voor en kunnen zij het gevoel krijgen dat hun werkgever zijn verantwoordelijkheid niet neemt. Dit kan tot boosheid en wrok leiden, wat de verwerking juist kan belemmeren. Ook met goede opvang kunnen begeleiders nog steeds problemen ervaren bij de verwerking van de gebeurtenis, maar het zorgmanagement kan in dat geval bijdragen aan een tijdige en adequate doorverwijzing naar professionele hulpverlening. Bij goede nazorg voelt een begeleider zich gehoord en gesteund. Dit helpt om een voorval met agressie te kunnen verwerken (Willems, 2018).

De Intervisie Methode Incidenten (IMI)

Buijssen (2009) heeft een speciale methode ontworpen voor het bespreken van lichte tot matige voorvallen. De Intervisie Methode Incidenten (IMI) is driedeling en bestaat uit de volgende punten:

- Structureel aandacht schenken aan lichte en matige voorvallen op het werk (erkenning en herkenning),
- Het voorkomen van een opstapeling van voorvallen,
- Het formuleren van beleid en het nemen van praktische maatregelen om voorvallen in de toekomst te voorkomen (preventie). Zoals het doen van aangifte bij de politie.

De IMI-methode is gericht op empowerment, doordat het slachtoffer zelf een oplossing bedenkt om herhaling te voorkomen (Buijssen, 2009). Het is van belang om een voorval met betrekking tot agressie consequent te blijven registreren en analyseren. Ervaringen in de psychiatrie hebben namelijk uitgewezen dat gegevens die via de Staff Observation Aggression Scale (SOAS) werden geregistreerd en geanalyseerd, het aantal voorvallen met een kwart deden verminderen (Buijssen & Buis, 2002). Het SAOS is een beoordelingsschaal voor het beoordelen van de ernst en de frequentie van agressief gedrag en het evalueren daarvan (Visscher, Van Meijel, Stolker, Wiersma & Nijman, 2011).

De invloed van de overheid op het praktijkprobleem

Minister Schippers van VWS heeft meerdere malen subsidie beschikbaar gesteld, waarmee organisaties met een publieke taak agressie tegen hun begeleiders kunnen tegengaan. De plannen richten zich op het voorkomen en verminderen van de agressie tegen begeleiders. Het gaat hierbij om weerbaarheidstrainingen voor de begeleiders, projecten om de schade te verhalen op de veroorzakers, voorlichtingsmaterialen en initiatieven die ertoe moeten leiden dat er echt aangifte gedaan wordt ("Subsidie tegen agressie in zorgsector", 2010).

Wet- en regelgeving tot agressie tegen begeleiders

In de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) is agressie opgenomen onder de 'psychosociale arbeidsbelasting'. Werkgevers zijn op grond van deze wet verplicht om een beleid in te

voeren dat er op gericht is om deze vorm van arbeidsbelasting te voorkomen of te beperken. Daarnaast beschermt het burgerlijk wetboek ook begeleiders tegen agressie. Op grond van artikel 7:658 heeft de werkgever een zorgplicht voor de veiligheid van de werkomgeving. Fysiek geweld valt ook onder het Wetboek van Strafrecht, aangezien dit een strafbaar feit is (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, z.d.). Vanuit de Arbowet is de werkgever verplicht om een Risico Inventarisatie- en Evaluatie (RI&E) te maken. Hierin wordt aandacht besteed aan de risico's van agressie en geweld op de werkvloer (Gemeente Westerveld, 2009).

De werkgever is verplicht om bij ernstige geweldsincidenten de arbeidsinspectie te waarschuwen. Dit moet uiterlijk 24 uur na het voorval. Er is sprake van een ernstig geweldsincident wanneer het slachtoffer overlijdt aan de gevolgen door een voorval met agressie, in een ziekenhuis moet worden opgenomen, blijvende schade aan zijn gezondheid oploopt of bij een medisch vermoeden hiervan (Gemeente Westerveld, 2009).

De inspectie van het Nederlandse Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) controleert jaarlijks of instellingen voldoende maatregelen nemen tegen agressie en geweld. Op dit moment doen instellingen volgens de inspectie van het SZW nog te weinig aan de preventie van agressie (Procee, Van Gelderen & Rozenveld, 2015).

Waarom zou een begeleider aangifte doen van voorvallen met agressie?

Er kan aangifte worden gedaan door het slachtoffer zelf of voor het slachtoffer namens een collega – en of het management. Het doen van aangifte bij de politie van geweldsincidenten is van groot belang. Hierbij wordt namelijk een duidelijk signaal afgegeven dat agressie niet geaccepteerd wordt door de instelling. Tevens blijkt dat het doen van aangifte een positieve invloed heeft op de verwerking van het voorval door het slachtoffer. De werkgever laat namelijk zien dat zij de begeleider als slachtoffer serieus nemen en ondersteunen. Wanneer het management op de hoogte is van het voorval kunnen zij maatregelen nemen om (soortgelijke) voorvallen te voorkomen. Daarnaast kan de werkgever ook eventuele schade makkelijker verhalen, wanneer er aangifte is gedaan (Peerdeman, 2009).

Richtlijnen vanuit de overheid

Vanuit de Nederlandse overheid zijn er richtlijnen opgesteld om agressie en geweld op de werkvloer te verminderen. Een van deze richtlijnen is dat na fysiek geweld altijd aangifte wordt gedaan bij de politie. Op de veroorzaker kan zowel, materiële als immateriële schade worden verhaald. De materiële schade kan door de instelling worden verhaald. De immateriële schade kan alleen door het slachtoffer zelf worden verhaald. Deze schade is op

verschillende manieren te verhalen zoals schadebemiddeling door politie of het Openbaar Ministerie, om vergoeding van de schade vragen (voegen) in het strafproces, civielrechtelijke proces of direct verhalen op de veroorzaker (Peerdeman, 2009).

Conclusie door middel van een SWOT-analyse

Zorgmanagers Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 8 februari 2018) en Carly Ouardighi (persoonlijke communicatie, 20 februari 2018) vinden het van belang om passende ondersteuning te bieden in de nazorg aan de begeleiders van Opvang Uniek na afloop van een voorval met agressie, waarin de wet- en regelgeving is meegenomen. Hiervoor is het van belang dat zorgmanagers zicht krijgen op de behoeftes van de begeleiders wat betreft de nazorg bij een voorval met agressie, zodat de zorgmanagers weten wat zij hierin kunnen betekenen.

Door middel van de SWOT-analyse (Verhagen, 2010) wordt geconcludeerd welke sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen een rol spelen in de huidige nazorg voor de begeleiders binnen Opvang Uniek bij een voorval met agressie.

Strenghts (sterktes)

Binnen Opvang Uniek is een protocol Traumaverwerking aanwezig, waarin staat hoe er gehandeld hoort te worden tijdens en na een voorval met agressie. Nadat er een voorval met agressie is geweest, volgt er een nagesprek met het slachtoffer. Er is een procedure om incidenten te melden na een voorval met agressie. Deze procedure heeft als doel het schriftelijk vastleggen van iedere melding van begeleiders over incidenten, ongewenst gedrag, bijna ongevallen, ongevallen en beroepsziekten (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018). Er is op dit moment een laag ziekteverzuim binnen Opvang Uniek (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 19 maart 2018).

Weaknesses (zwaktes)

Het protocol Traumaverwerking blijkt onvoldoende passend binnen Opvang Uniek. In dit protocol staat dat een collega de taken van het slachtoffer overneemt op het moment van het voorval met agressie (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018). In de ambulante setting werken begeleiders individueel wat betekent dat er geen collega is om de taken over te nemen of de collega naar een andere ruimte te brengen. Daarnaast blijkt uit de vragenlijsten dat dit protocol niet bekend is bij de begeleiders. Begeleiders geven aan meer professionele nazorg nodig te hebben bij een voorval met agressie. Op dit moment is de huidige geboden vorm van nazorg vooral gericht op de korte termijn en minder op de langere termijn. Daarnaast wil de opdrachtgever (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 8 februari 2018) graag weten op welke manier er aangifte kan worden gedaan en hoe het

management hierin ondersteuning kan bieden. Dit is momenteel nog onbekend binnen de organisatie en staat niet beschreven in het protocol traumaverwerking. Tevens is de werkgever verplicht om bij ernstige geweldsincidenten de arbeidsinspectie te waarschuwen. Dit moet uiterlijk 24 uur na het voorval (Gemeente Westerveld, 2009). Over het waarschuwen van de arbeidsinspectie staat in het huidige protocol traumaverwerking momenteel niets beschreven (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018).

Opportunities (kansen)

Buijssen (2002) heeft onderzoek gedaan naar het driegesprekkenmodel waarin staat wanneer er gesprekken horen plaats te vinden, met wie en wat hierin besproken moet worden. Buijssen (2009) heeft tevens een speciale methode ontworpen voor het bespreken van lichte tot matige voorvallen: de Intervisie Methode Incidenten (IMI). Begeleiders die slachtoffer worden bij een voorval met agressie hebben volgens hem namelijk vier basisbehoeftes waarmee rekening moet worden gehouden: erkenning van slachtofferschap, medeleven, informatie en luisterend oor.

Het is goed om een vertrouwenspersoon aan te stellen binnen Opvang Uniek. Dit omdat een vertrouwenspersoon kan monitoren, stressreacties van het slachtoffer kan herkennen en handreikingen kan bieden om hiermee om te gaan. De vertrouwenspersoon heeft zicht op de verwerking van het slachtoffer en weet hij wanneer hij moet doorverwijzen (Willems, 2018). Uit oriënterende gesprekken met opdrachtgever Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 9 april 2018) kwam naar voren dat mede door deze literatuurstudie de opdrachtgever geïnteresseerd is om te onderzoeken wie dit binnen Opvang Uniek zou kunnen doen, wat deze persoon nodig heeft en over welke competenties deze persoon moet beschikken.

Er kan aangifte worden gedaan door het slachtoffer zelf of voor het slachtoffer namens een collega – en of het management. Het doen van aangifte bij de politie van geweldsincidenten is van groot belang. Dit komt ook naar voren vanuit de richtlijnen van de Nederlandse Overheid. Met aangifte doen wordt namelijk een duidelijk signaal afgegeven dat agressie niet geaccepteerd wordt door de instelling. Tevens blijkt dat het doen van aangifte een positieve invloed heeft op de verwerking van het voorval door het slachtoffer (Peerdeman, 2009). In een onderzoek naar de aanpak van cliënten die agressie en geweld vertonen tegenover begeleiders kwam naar voren dat begeleiders zich gesteund voelen wanneer de instelling na afloop van het voorval bepaalde wat er moest gebeuren wat betreft het aangifte doen (Flight & Terpstra, 2015). De materiële schade kan door de instelling worden verhaald. De immateriële schade kan alleen door het slachtoffer zelf worden verhaald (Peerdeman, 2009).

Begeleiders die na een incident snelle en gedegen opvang en nazorg krijgen, verwerken de gebeurtenis eerder en gaan ook sneller weer aan het werk (Inzetbaar, z.d.).

Threats (bedreigingen)

Volgens Jeugdzorg Nederland neemt agressie steeds meer toe (Fonds Collectieve Belangen, 2017). Agressie wordt door de Arbeidsinspectie erkend als een van de belangrijkste risico's voor de algemene gezondheid van begeleiders binnen de sector zorg en welzijn en kan grote fysieke en psychische gevolgen hebben (Procee, Van Gelderen & Rozenveld, 2015). Onderzoek binnen gemeentes en gezondheidszorg, naar de gevolgen van agressie en geweld op het functioneren van begeleiders, toont aan dat begeleiders zich minder betrokken voelen bij hun werk, wanneer de mate van blootstelling aan onwenselijk gedrag toeneemt (Van Bakkum & Gouw, 2007). Dit kan zorgen voor een hoog ziekteverzuim van de begeleiders. Uit traumaonderzoek is naar voren gekomen dat niet alleen het directe slachtoffer een trauma op kan lopen, maar ook zijn naaste familieleden en de toeschouwers van het voorval (Buijssen, 2002).

2.4 Probleemstelling

Doelstelling voor het praktijkonderzoek

Het doel van dit onderzoek is om op 4 juni 2018 inzicht te hebben in de aanknopingspunten voor het vormgeven van de nazorg voor de begeleiders binnen Opvang Uniek bij een voorval met agressie. Op basis van deze aanknopingspunten worden er aanbevelingen gedaan, waarmee Opvang Uniek de nazorg voor hun begeleiders in kan richten. Dit draagt eraan bij dat mogelijke klachten bij werknemers voorkomen of verminderd kunnen worden.

Onderzoeksvraagstelling voor het praktijkonderzoek

Uit de geformuleerde doelstelling is de volgende vraagstelling ontstaan.

Welke aanknopingspunten zijn er voor het vormgeven van de nazorg voor begeleiders binnen Opvang Uniek bij een voorval met agressie?

Deelvragen

De volgende deelvragen zijn ondersteunend om de onderzoeksvraagstelling te kunnen beantwoorden.

1. Welke aspecten ervaren de begeleiders momenteel als positief en negatief binnen de huidige vorm van nazorg die wordt geboden binnen Opvang Uniek?
2. Welke behoeftes hebben de begeleiders van Opvang Uniek in de nazorg, wanneer zij een voorval met agressie hebben meegemaakt?

3. Welke competenties heeft de vertrouwenspersoon volgens de begeleiders nodig op het gebied van nazorg verlenen bij een voorval met agressie?
4. Wat acht expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten, van belang binnen de nazorg van Opvang Uniek?

De begrippen uit de onderzoeksvraagstellingen en de daarbij horende deelvragen zijn geconcretiseerd en gedefinieerd in bijlage IV: Concretisering en definiëring van begrippen onderzoeksvraagstelling en deelvragen.

3. Methode van het onderzoek

In het volgende hoofdstuk wordt de methode van het onderzoek beschreven. Dit hoofdstuk bestaat uit een beschrijving van de onderzoeksbenadering, welke participanten van belang waren, omvat de ingezette meetinstrumenten, de procedure van het onderzoek en de manier waarop de onderzoeksresultaten zijn geanalyseerd. Tevens wordt verantwoord op welke manier de betrouwbaarheid en de validiteit van dit onderzoek is gewaarborgd.

3.1 Onderzoeksbenadering

In dit onderzoek zijn de verschillende fases vanuit de cyclus voor praktijkonderzoek doorlopen. De verschillende kernactiviteiten in de cyclus zijn met elkaar verbonden en volgen elkaar op (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Het doel van dit kwalitatieve onderzoek was om inzicht te krijgen in hoe mensen de werkelijkheid ervaren, beleven en er betekenis aan geven. Dit is gedaan door de behoeftes van de begeleiders te onderzoeken wat betreft de nazorg bij een voorval met agressie. Het perspectief, het begrip en de interpretatie van de begeleiders staan in dit kwalitatieve behoefteonderzoek centraal. De onderzoekers hebben geprobeerd zicht te krijgen op de belevingswereld en belevingswaarden van de begeleiders, waarbij er werd gekeken welke betekenis zij geven aan een voorval met agressie op de werkvloer (Migchelbrink, 2009). In dit onderzoek is er gekeken naar de huidige situatie. Deze vorm van onderzoek wordt uitgevoerd, wanneer er knelpunten worden ervaren in de bestaande aanpak en de werkwijze hiervan anders ingericht dient te worden (Migchelbrink, 2006).

3.2 Participanten

De participanten zijn geselecteerd met behulp van de aspectenmethode, aangezien er werd nagegaan vanuit welke perspectieven het praktijkprobleem bekeken kan worden, welke belangen de begeleiders als participanten hebben en wie deze belangen vertegenwoordigt (Van der Donk & Van Lanen, 2011). In Tabel 1. Overzicht van de participanten per deelvraag, staat beschreven wie de participanten zijn en op welke manier zij bevraagd werden.

De participanten bij deelvraag 1, 2 en 3

Om zicht te krijgen op de behoeftes van de begeleiders van Opvang Uniek in de nazorg was het van belang om juist de begeleiders te bevragen die tijdens het vooronderzoek aangaven, over het algemeen maandelijks te maken krijgen met een cliënt die agressie vertoont. Deze begeleiders werken voornamelijk met cliënten met complexere gedragsproblematiek en lopen, in vergelijking met begeleiders die werken met cliënten met mildere problematiek, meer risico om als gevolg van een voorval met agressie klachten te ervaren. Opdrachtgever Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 8 februari 2018) bevestigt dat deze begeleiders relatief meer in aanraking komen met agressie. Door deze negen participanten te bevragen, werd er data verzameld die gebaseerd is op hun eigen ervaringen en meningen (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Hieruit is geconcludeerd welke behoeftes zij hebben in de nazorg.

Participant P. bij deelvraag 4

Opdrachtgever Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 8 februari 2018) vond het van belang om expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten bij een voorval met agressie, als participant binnen dit onderzoek te bevragen, aangezien hij in samenwerking met Opvang Uniek het huidige protocol Traumaverwerking heeft geschreven.

Tabel 1

Overzicht van de participanten per deelvraag

	Deelvraag 1	Deelvraag 2	Deelvraag 3	Deelvraag 4
Wie zijn de participanten?	- Negen begeleiders van Opvang Uniek.	- Negen begeleiders van Opvang Uniek.	- Negen begeleiders van Opvang Uniek.	Participant P. gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten bij een voorval met agressie.
Hoe werden de participanten bevraagd?	De onderzoekers namen diepte-interviews af bij de participanten.	De onderzoekers namen diepte-interviews af bij de participanten.	De onderzoekers namen diepte-interviews af bij de participanten.	De onderzoekers namen een diepte-interview af bij de participant.

3.3 Meetinstrumenten

Om de gegevens te verzamelen, is er gebruikgemaakt van open technieken wat passend is bij een kwalitatief onderzoek, vanwege het interactief gerichte karakter van deze onderzoekbenadering (Migchelbrink, 2009). Er is gekozen om diepte-interviews te houden bij

de participanten, zodat er een diepergaand inzicht werd verkregen in hun belevings- en ervaringswereld. Met de diepte-interviews wilden de onderzoekers inzicht krijgen in het praktijkprobleem. Door de participanten te bevragen is er inzicht verkregen op informatie die niet direct waarneembaar was (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Tevens was het doel van deze diepte-interviews om inzichtelijk te krijgen welke persoonlijke behoeftes de begeleiders hebben in de nazorg vanuit Opvang Uniek, wanneer zij door de agressie van een cliënt klachten ervaren. Het doel van het interview met expert P. was om vanuit zijn expertise te kijken naar wat van belang is in de nazorg binnen Opvang Uniek. Er is gekozen om alleen diepte-interviews af te nemen, aangezien dit het enige meetinstrument is waarmee inzicht wordt verkregen in de behoeftes van de participanten en de expertise van expert P. wat betreft de nazorg. Hiermee kan heel gericht data verzameld worden en dieper in worden gegaan op het onderwerp.

Er is gekozen voor individuele interviews, aangezien de participanten hierdoor niet beïnvloed werden door andere personen die bij het interview aanwezig waren. De participanten werden eenmalig bevraagd, omdat er slechts interesse was in de vraag hoe de nazorg bij een specifieke gebeurtenis door één persoon wordt ervaren (Van der Donk & Van Lanen, 2011). De gehouden interviews waren semigestructureerd. Dit houdt in dat er een interviewgide aanwezig was, maar dat er van deze interviewgide afgeweken kon worden. Hierbij was er meer zicht op het belang van bepaalde onderwerpen voor de participanten (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

In het interview met negen begeleiders als participanten voor deelvragen 1, 2 en 3 werd er ter introductie gevraagd naar het begrip agressie: in welke mate en op welke manier de begeleiders hier mee in aanraking zijn geweest. Vervolgens werden er vragen gesteld over de huidige geboden nazorg binnen Opvang Uniek bij een voorval met agressie, de positieve en negatieve aspecten van deze huidige nazorg, naar het protocol Traumaverwerking, wat de behoeftes van de begeleiders zijn in de nazorg bij een voorval met agressie, de vier basisbehoeftes volgens Buijssen (2009), aan welke competenties een vertrouwenspersoon moet voldoen volgens Willems (2018) en welke behoeftes de begeleiders hebben in de wet- en regelgeving. Er werd eerst naar de huidige situatie gevraagd en tot slot naar de gewenste situatie voor een logische opbouw. De onderzoekers lieten eerst de eigen ervaringen van de participant aan bod komen en vervolgens de algemene aspecten (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Uit de conclusie van de analyse in de praktijk bleek dat voor de zorgmanagers nog onbekend is wat 'goede' nazorg voor de begeleiders inhoudt. Door specifiek te vragen welke behoeftes

de participanten in de nazorg hebben, kon er gekeken worden wat er voor hen belangrijk is in de nazorg bij een voorval met agressie (zie bijlage V: Interviewguides).

In het interview voor deelvraag 4 met expert P. is er gevraagd naar het protocol Traumaverwerking, het belang van nazorg bij een voorval met agressie binnen een zorgorganisatie, de vierbasisbehoeftes volgens Buijssen (2009) en wat van belang is bij het inrichten van de nazorg bij een voorval met agressie. Er is dus gebruikgemaakt van de literatuurstudie bij het maken van de interviewguides. Hierdoor kon er een algemene lijn in de reacties van de participanten op de nazorg worden onderzocht (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

In de interviewguides werd er een trechterstructuur aangehouden. Dit houdt in dat er werd gestart met het stellen van algemene vragen en de vragen na verloop van tijd steeds specifieker werden. Er is steeds verder ingezoomd op de belangrijkste gesprekspunten (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

3.4 Procedure van het onderzoek

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraagstelling en de daarbij horende deelvragen is er gebruikgemaakt van de dataverzamelmethode bevragen, waarbij interviews afgenomen werden. Deze interviews werden getranscribeerd, geanalyseerd en vervolgens gecodeerd, zoals staat beschreven in 3.4 Analyse. Voorafgaand aan de interviews met de begeleiders heeft zorgmanager Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 8 februari 2018) toestemming gegeven om de participanten te interviewen. Vervolgens werden de tien participanten, zoals staat beschreven in 3.2 Participanten, per e-mail benaderd voor het maken van een afspraak voor het interview. De onderzoekers gaven in deze e-mails aan wat er van de participanten werd verwacht tijdens de interviews en wat er met de door hen gegeven antwoorden zou gebeuren. Daarna hebben de onderzoekers verschillende tijden en data voorgesteld aan de participanten, waaruit zij konden kiezen voor het plannen van een afspraak.

Bij alle participanten is er een semigestructureerd interview afgenomen. De vragen en onderwerpen die van belang waren om te bespreken tijdens deze interviews waren voorbereid, maar de loop van het interview werd bepaald door de participanten (Dedding, Jurrius, Moonen & Rutjes, 2013). Door het afnemen van deze interviews hoopten de onderzoekers zicht te krijgen op de aanknopingspunten in de nazorg die volgens begeleiders en expert P. van belang zijn door hen te bevragen. De interviewguides werden voorafgaand aan de interviews besproken met opdrachtgever Judit Weijenbarg. Hierdoor werd er gecontroleerd in hoeverre de vragen goed begrepen konden worden door de participanten -

en of er eventueel nog belangrijke vragen ontbraken. Dit heeft de betrouwbaarheid en de validiteit vergroot (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

Nadat de eerste vier participanten waren geïnterviewd, werd er door de onderzoekers nagegaan of hetgeen dat zij wilden onderzoeken ook daadwerkelijk tijdens de interviews onderzocht werd – en of de interviewguides voor de volgende zes interviews indien nodig moesten worden bijgesteld (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

3.5 Analyse

Tijdens de analysefase werd de verzamelde data geordend, zodat er dusdanig antwoord kon worden gegeven op de onderzoeksvraagstelling en de bijbehorende deelvragen (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Door de data die verzameld was te analyseren bleef alleen het belangrijkste deel over. De ingevulde vragenlijsten uit het vooronderzoek bestonden deels uit voor gestructureerde data, gesloten vragen en waren eenvoudig in getallen uit te drukken. Vanuit de ingevulde vragenlijsten werd geanalyseerd welke begeleiders het meest te maken krijgen met het praktijkprobleem en als participanten bevraagd konden worden door middel van diepte-interviews. De data vanuit de diepte-interviews was minder eenvoudig te analyseren, aangezien dit minder gestructureerde data was (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

De interviews werden opgenomen door middel van audioapparatuur en zijn vervolgens getranscribeerd. Dit houdt in dat de interviews exact en volledig zijn uitgeschreven, waarbij de stiltes en emoties van de participant en de onderzoeker zijn vastgelegd. De wijze waarop deze stiltes en emoties zijn vastgelegd, werd voorafgaand aan de interviews door de onderzoekers bepaald. Dit heeft bijgedragen aan de betrouwbaarheid en de haalbaarheid van het onderzoek (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Vervolgens werden de interviews binnen maximaal drie dagen verwerkt, aangezien hierdoor de kans op vertekening werd verkleind (Boeije, 2012).

Daarna werden alle interviews door beide onderzoekers geanalyseerd en met elkaar vergeleken, waardoor de peercheck werd uitgevoerd (Migchelbrink, 2006). De getranscribeerde interviews werden opgedeeld in betekenisvolle tekstfragmenten. De gegevens uit de tekstfragmenten die aansloten op elkaar werden door de onderzoekers bij elkaar gezet, waardoor vergeleken kon worden in hoeverre de gegeven antwoorden van de participanten met elkaar overeenkwamen. Hierbij werd er gebruik gemaakt van zowel thematisch als open coderen, waardoor er overzicht gecreëerd werd. De thematische codaties zijn gerelateerd aan de bevindingen vanuit de literatuur die mede de topics vormen in de interviewgids. De onderzoekers hebben voorafgaand een codelijst opgesteld op basis van hun literatuurstudie passend bij de onderzoeksvraagstelling. Nadat er gebruik is

gemaakt van thematisch coderen, is er gebruik gemaakt van open coderen, aangezien de participanten verschilden in hun woordkeuze horend bij hetzelfde thema. Hierbij is vanuit de fragmenten de codelijst aangepast en is er concreter gekeken naar de aanknopingspunten bij het inrichten van de nazorg horend bij de onderzoeksvraagstelling en de daarbij horende deelvragen (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

De transcripten werden vervolgens teruggekoppeld naar de participanten, zodat zij konden controleren of hetgeen zij vertelden juist was uitgewerkt. De resultaten van de verzamelde en geanalyseerde data werden geïllustreerd in het beantwoorden van de onderzoeksvraagstelling. In de rapportage werden concrete opmerkingen geanonimiseerd opgenomen ter illustratie op de beantwoording van de onderzoeksvraagstelling (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

Vervolgens werden de antwoorden van alle participanten nogmaals horizontaal met elkaar vergeleken; de antwoorden die werden gegeven, zijn naast elkaar gelegd en er is gezocht naar opmerkelijke verschillen en overeenkomsten. Vervolgens werd er een korte samenvatting gegeven van de bevindingen. Horizontaal vergelijken was mogelijk, omdat het aantal personen dat de vraag had beantwoord beperkt was. Het ging namelijk om tien participanten (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

3.6 Validiteit en betrouwbaarheid

De onderzoekers streefden naar een zo valide en betrouwbaar mogelijk onderzoek, door de beïnvloedende factoren, die de uitkomsten van dit onderzoek kunnen bepalen, te herkennen en erop te anticiperen (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

Opdrachtgever Judit Weijenbarg werd bij alle fases van dit onderzoek betrokken en het onderzoeksrapport en de daarbij horende onderzoeksresultaten werden met haar uitgewisseld. Hierdoor is er nagegaan of het onderzoek aansluitend is bij Opvang Uniek, is de validiteit van het onderzoek vergroot en is er draagvlak gecreëerd (Anderson & Herr, 1990, in Van der Donk & Van Lanen, 2011).

Het operationaliseren van kenmerken was van groot belang bij validiteit, aangezien hierdoor is bepaald hoe het begrip werd gemeten. Of de onderzoekers daadwerkelijk hetgeen dat zij beoogden onderzochten, was afhankelijk van de manier waarop er geoperationaliseerd werd. Het controleren van de operationalisering is gedaan middels de analyse in de praktijk en in de literatuur (Migchelbrink, 2014).

De onderzoekers waren geïnteresseerd in het perspectief van de participanten en in hoe zij het praktijkprobleem beleven. Tevens werd er een expert geïnterviewd over wat volgens hem van belang is bij het inrichten van de nazorg voor de begeleiders binnen Opvang Uniek,

zodat de verkregen informatie met elkaar vergeleken kon worden. De onderzoeksvraagstelling en de deelvragen zijn voorgelegd aan de begeleidend docent en aan de opdrachtgever, waardoor er werd nagegaan of hetgeen de onderzoekers wilden onderzoeken juist was geformuleerd (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

De participanten werden voorafgaand aan de interviews op de hoogte gesteld van het doel van het interview, de manier waarop hun privacy werd gewaarborgd en wat er met de door hen gegeven antwoorden zou gebeuren (Dedding et al., 2013). Tevens werd er voorafgaand aan de interviews met de participanten nagegaan of zij hetzelfde verstonden onder de begrippen als de onderzoekers, waardoor de operationalisering nogmaals werd gecontroleerd en de kans op miscommunicatie werd verkleind (Migchelbrink, 2014).

Tijdens het afnemen van de interviews bij de participanten is er gebruikgemaakt van eenzelfde interviewgide, aangezien de resultaten hierdoor met elkaar vergeleken konden worden en de conclusies betrouwbaarder zijn (Anderson & Herr, 1990, in Van der Donk & Van Lanen, 2011). De onderzoeksresultaten konden ten alle tijden door alle betrokkenen worden ingezien, wat bijdraagt aan een transparante werkwijze (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

Door de begeleiders, zorgmanagers en een expert te betrekken bij het onderzoek, werd er enerzijds betrokkenheid en draagvlak gecreëerd en anderzijds werd er op deze manier vanuit meerdere perspectieven naar het praktijkprobleem gekeken, waardoor de validiteit is vergroot (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Daarnaast werd de validiteit vergroot, doordat er tijdens dit onderzoek in gesprek is gegaan met zowel, interne als externe betrokkenen. Voor al deze betrokkenen is het wenselijk dat het praktijkprobleem wordt aangepakt (Anderson & Herr, 1990, in Van der Donk & Van Lanen, 2011).

Triangulatie

In dit onderzoek is er data verzameld door middel van brontriangulatie, aangezien er gebruik is gemaakt van verschillende bronnen. Er is gebruikgemaakt van verschillende typen participanten, aangezien de begeleiders van Opvang Uniek werden bevraagd en er een expert werd bevraagd. Er is gevarieerd door gebruik te maken van literatuur in het kader van dit kwalitatieve onderzoek. Hierdoor werd er vanuit verschillende perspectieven naar het probleem gekeken. Er vond geen methodische triangulatie plaats, aangezien er maar één onderzoeksmethode is gebruikt bij hetzelfde type participanten (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

Er is onderzoekerstriangulatie toegepast, doordat de verkregen gegevens door meerdere mensen werd bekeken. In het onderzoek werkten twee onderzoekers aan het analyseren van de verzamelde data. Daarnaast werd er regelmatig met de opdrachtgever Judit

Weijenbarg gesproken over de verzamelde data. Hiermee werden persoonsgebonden subjectieve invloeden voorkomen. Tevens werd de analyse voorgelegd aan de zogenoemde *critical friends*. Dit waren mensen buiten de directe onderzoeksomgeving die onbevangen gekeken hebben naar de bezigheden van de onderzoekers en de uitkomsten daarvan. Dit waren mensen uit het persoonlijke en beroepsmatige netwerk van de onderzoekers die geanonimiseerd blijven (Migchelbrink, 2014). Door deze *critical friends* bij het onderzoek te betrekken, is er draagvlak gecreëerd (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten vanuit de interviews met de tien participanten beschreven. Voor het beantwoorden van deelvragen 1, 2 en 3 zijn negen begeleiders, binnen zowel de ambulante- als residentiële setting, van Opvang Uniek geïnterviewd. Voor het beantwoorden van deelvraag 4 is expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten bij een voorval met agressie, geïnterviewd. Deze negen begeleiders en expert P. worden hierna participanten genoemd. Bij alle uitspraken van de participanten die geciteerd worden in het hoofdstuk is achter het citaat aangegeven van welke participant (P) het citaat afkomstig is.

Deelvraag 1: Welke aspecten ervaren de begeleiders momenteel als positief en negatief binnen de huidige vorm van nazorg die wordt geboden binnen Opvang Uniek?

Bij deelvraag 1 staat beschreven welke aspecten begeleiders als positief en negatief ervaren binnen de huidige geboden nazorg.

- Positieve aspecten van de huidige nazorg

Het wordt door twee participanten als positief ervaren dat zij direct na het voorval met agressie de zorgmanagers – en of collega's telefonisch kunnen bereiken. Eén participant vult hierin aan dat zij dit prettig vindt, omdat zij op deze manier begrip, medeleven en een luisterend oor aangeboden krijgt. *“Dat zij wel begrip tonen op dat moment aan de telefoon, dus toen ik best wel overstuur was, dat zij mij gerust hebben gesteld (P1).”*

Het 'Incidentenformulier – agressieve incidenten' die begeleiders horen in te vullen na afloop van een voorval met agressie vinden drie participanten erg duidelijk, omdat zij middels dit formulier kunnen aangeven of zij wel of geen nagesprek willen over het voorval. Zes participanten ervaren het als positief dat zij, na het maken van een melding van het voorval met agressie, een telefoontje of mailtje krijgen van het zorgmanagement met de vraag hoe het met hen gaat en of zij alsnog een nagesprek willen. *“Want de dag erna vind ik een gevoel over agressie gewoon anders dan op dat moment zelf (P4).”*

Het wordt door vijf participanten als positief ervaren dat zij altijd een nagesprek aan kunnen vragen na een voorval met agressie. Vier participanten vinden het positief dat zij middels een nagesprek het voorval kunnen evalueren en dat zij hun verhaal kwijt kunnen bij het zorgmanagement. Aan drie participanten is er meerdere malen door het zorgmanagement gevraagd of het nagesprek voor hen voldoende was om het voorval af te kunnen sluiten, waardoor er werd aangesloten bij hun persoonlijke behoeftes. *“Als ik op mijn werk mijn verhaal kwijt kan, dan kan ik het privé weer loslaten (P2).”* Het nabespreken van voorvallen met agressie tijdens de teamvergadering wordt door drie participanten benoemd als een positief aspect.

Klachten op het handelen na een voorval met agressie

Eén participant heeft het als fijn ervaren dat de zorgmanager haar destijds tijdens een nagesprek EMDR-therapie heeft aanbevolen om de psychische klachten, die zij door het voorval met agressie heeft gekregen, te verminderen. *“Ik heb er ook therapie voor gehad en als ik het zelf had moeten doen had ik het niet gedaan, maar door de zorgmanager is dat dus wel gebeurd. Dus dat sloot wel mooi aan bij mijn persoonlijke behoeftes (P1).”*

- Negatieve aspecten binnen de huidige nazorg

Dat begeleiders tijdens een voorval met agressie alleen op de groep staan zonder naaste collega's wordt door twee participanten als negatief ervaren. Daarnaast geeft één participant aan dat zij op het moment dat een collega tijdens een andere dienst een voorval met agressie meemaakt met haar 'handen in het haar zit'. *“Tuurlijk wil je er voor die collega zijn, maar als ik op dat moment aan het werk ben, dan sta ik wel een beetje met mijn handen in mijn haren, want ik heb mijn eigen groep (P9).”*

Volgens zes participanten zijn begeleiders onvoldoende op de hoogte van hoe momenteel de huidige nazorg is ingericht. Drie participanten ervaren het als negatief dat begeleiders niet weten wat de nazorg inhoudt, totdat zij ermee in aanmerking komen.

Uiteindelijk is het slachtoffer zelf degene die een nagesprek moet aanvragen na afloop van een voorval met agressie. Dit ervaren vier participanten als negatief. *“Soms heb je het idee dat je er geen last van hebt en kom je er uiteindelijk achter van wel (P5).”* Eén participant is van mening dat begeleiders een drempel over moeten om nazorg aan te vragen, omdat zij niet onder willen doen aan andere collega's – en of geen tijd willen vragen van het zorgmanagement. *“Begeleiders voelen zich dan bezwaard (P3).”* Drie participanten vinden de geboden nazorg te kort. De nazorg is volgens twee participanten na het eerste nagesprek vaak afgerond. Dit ervaren zij als negatief. *“Ik merk dat als je zo'n gesprek hebt gehad en je*

daar zelf weinig eisen in stelt dat het dan na zo'n gesprek klaar is (P5)." Twee participanten zijn van mening dat het voor begeleiders lastig kan zijn om zelf na afloop van een voorval aan te geven dat zij er nog steeds last van ervaren.

De primaire opvang wordt door drie participanten als onvoldoende ervaren, aangezien er volgens hen nooit aandacht voor collegiale steun is geweest tijdens een teamvergadering en nooit is besproken hoe collega's hiermee om moeten gaan. *"Ik wil de collega gehoord laten voelen maar ook niet overvragen daarin. Daarin ben ik zelf nog wel eens zoekende (P9)."*

Klachten op het handelen na een voorval met agressie

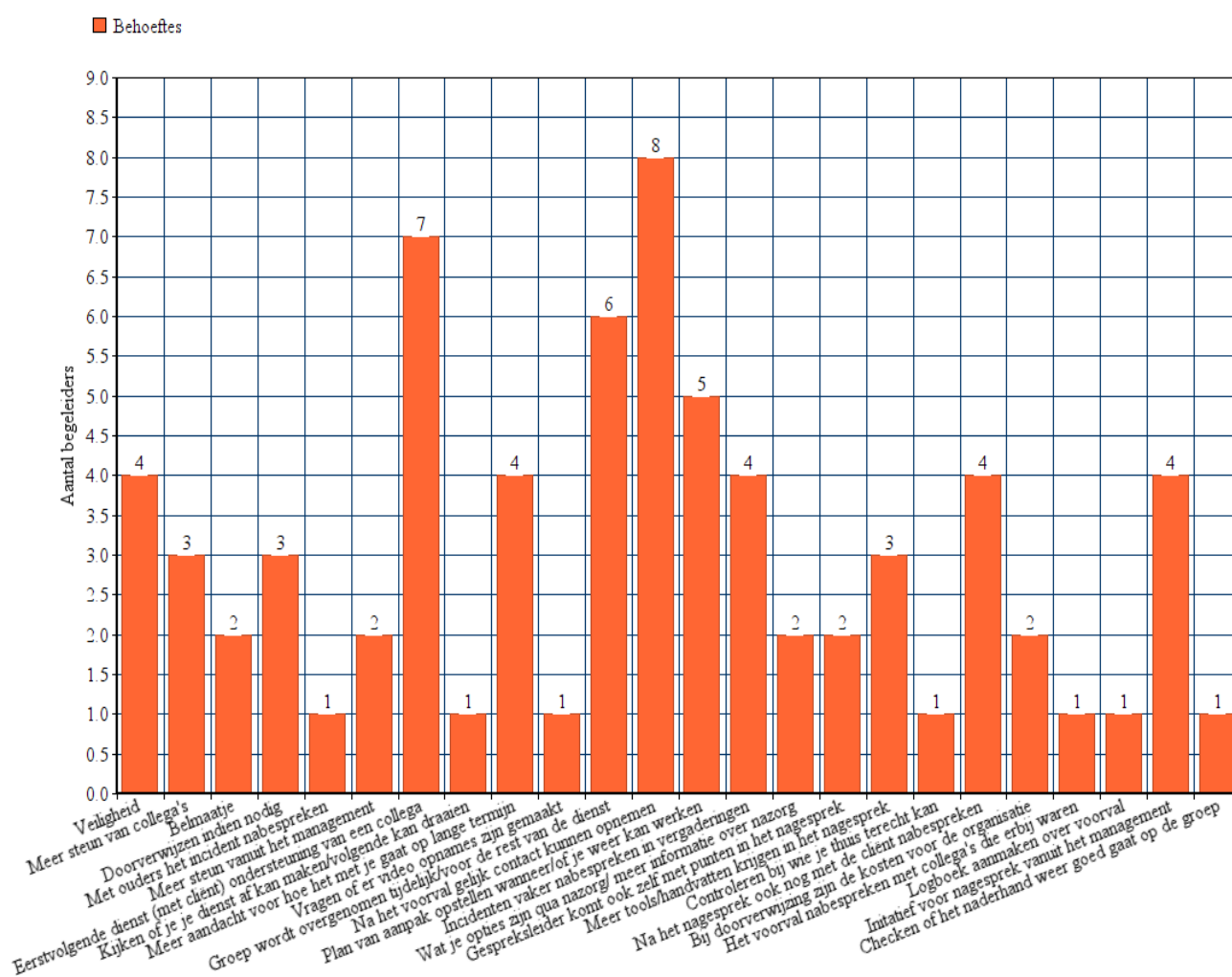
Twee participanten geven aan dat zij niet door de zorgmanager zijn doorverwezen naar professionele hulpverlening, terwijl zij daar wel behoefte aan hadden. Deze participanten hebben zelf een passende therapie gezocht om de psychische klachten, die zij door een voorval met agressie hebben opgelopen, te kunnen verwerken. Opvang Uniek heeft ook geen financiële bijdrage geleverd voor deze therapieën.

Wet- en regelgeving

Alle negen participanten worden niet door het management geïnformeerd over de wet- en regelgeving bij een voorval met agressie. Volgens twee participanten wordt er te weinig door het management over de desbetreffende wet- en regelgeving gesproken na afloop van een voorval met agressie. Eén participant geeft aan dat wanneer begeleiders door een voorval met agressie niet kunnen werken en hiervoor uitbetaald moeten worden, zij hier zelf bij Opvang Uniek achteraan moeten. *"Daar moet je echt voor vechten wil je dat krijgen. Dat komt niet vanzelf (P4)."*

Deelvraag 2: Welke behoeftes hebben de begeleiders van Opvang Uniek binnen de nazorg, wanneer zij een voorval met agressie hebben meegemaakt?

Bij deelvraag 2 staan alle behoeftes van de negen participanten beschreven. Deze zijn weergegeven in Figuur 1. Behoeftes van de begeleiders bij een voorval met agressie vanuit Opvang Uniek.



Figuur 1. Behoeftes van de begeleiders bij een voorval met agressie vanuit Opvang Uniek.

Uit de interviews is gebleken dat de begeleiders aan de volgende punten het meest behoefte hebben in de nazorg bij een voorval met agressie:

- Na het voorval gelijk contact op kunnen nemen met een zorgmanager of collega (8 participanten),
- De eerstvolgende keer dat een begeleider op de groep staat met de cliënt die de agressie vertoonde, ondersteuning krijgen van een collega (7 participanten),
- De groep wordt tijdelijk of voor de rest van de dienst overgenomen door een collega. Wanneer dit tijdelijk is, is dit zodat het slachtoffer 10-15 minuten tot rust kan komen (6 participanten),
- Een plan van aanpak opstellen waarin staat wanneer - en of de begeleider weer kan werken (5 participanten),

- Dat de veiligheid gewaarborgd wordt (4 participanten),
- Dat het zorgmanagement meer aandacht besteedt om na een paar weken/maanden aan de begeleider te vragen hoe het gaat (4 participanten),
- De voorvallen met agressie vaker tijdens een teamvergadering nabespreken (4 participanten),
- Na het eerste nagesprek met de begeleider, ook met de desbetreffende cliënt nog een nagesprek voeren (4 participanten),
- De zorgmanagers nemen het initiatief voor een nagesprek bij een voorval met agressie (4 participanten).

Protocol Traumaverwerking

Daarnaast werd er tijdens het interview aan de participanten gevraagd wat zij van de tijd tussen de nagesprekken vonden, zoals staat beschreven in het huidige protocol Traumaverwerking. De tijd tussen de nagesprekken werd door twee participanten als 'goed' ervaren. Zeven participanten vonden dit afhankelijk van wanneer zij weer met de desbetreffende cliënt zouden gaan werken aangezien hier soms een maand tussen kan zitten, vonden zij in die situatie de tijd te kort tussen het aantal gevoerde gesprekken.

"Persoonlijk zou ik denken het zijn veel gesprekken, maar het zou maar zo kunnen dat iemand dat nodig heeft. Het is wel zo bij ons dat je bepaalde cliënten dat er langere tijd overheen gaat voor je ze weer ziet (P6)." Vijf participanten zijn van mening dat er een verplicht nagesprek moet komen.

In het interview werd benoemd dat in het protocol Traumaverwerking staat dat medewerkers een cursus krijgen wat betreft de opvang van een collega bij een voorval met agressie. Zes participanten zijn voor deze cursus. Drie participanten twijfelen of hier een cursus voor nodig is. *"Ik vraag me af of je daar een cursus voor moet krijgen of dat diegene die zich verdiept in het protocol dit ook al juist weet over te dragen (P3)."*

Wet- en regelgeving

Tevens werd de vraag voorgelegd of de participanten aangifte willen doen, wanneer zij klachten ervaren door een voorval met agressie. Alle negen participanten geven aan het situatie afhankelijk te vinden of zij aangifte zouden doen en hoe dit vanuit de organisatie geregeld is. Wanneer zij wel aangifte zouden doen, willen vijf participanten dit met de organisatie samen doen. De vier overige participanten konden hier geen antwoord op geven.

Wanneer er vanuit dit onderzoek een nieuw product is ontworpen door de onderzoekers zijn zeven participanten ervoor om dit regelmatig te bespreken in een teamvergadering. De meerderheid van de participanten wil dit elk kwartaal aan bod laten komen in een teamvergadering.

De vier basisbehoeftes

Vanuit de literatuurstudie kwamen er vier basisbehoeftes naar voren waar een slachtoffer behoefte aan heeft bij een voorval met agressie.

Erkenning voor het slachtofferschap

Zeven participanten geven aan dat er erkenning is voor het slachtofferschap vanuit collega's en zorgmanagers. Eén participant heeft behoefte aan eerlijkheid wanneer je slachtoffer bent van een voorval met agressie. *“Eerlijkheid in als je ziek bent kun je gewoon niet werken en als je ietsel hebt kun je gewoon niet werken en dan krijg je gewoon onkostenvergoeding in plaats van het uiteindelijk niet uitbetalen of zeggen dat je er geen recht op hebt, terwijl wettelijk gezien je daar echt wel recht op hebt (P4).”*

Medeleven

Volgens zeven participanten is er medeleven vanuit collega's en de zorgmanagers. Twee participanten waren van mening dat wanneer collega's op de hoogte waren van het voorval met agressie er vanuit hen medeleven was. Hierin hebben twee participanten de behoefte dat de zorgmanagers, nadat de begeleider wordt doorverwezen naar professionele hulpverlening, blijven vragen hoe het gaat en het proces blijven volgen.

Luisterend oor

Negen participanten vonden dat ze een luisterend oor kregen van collega's en zorgmanagers. Hierin hebben twee participanten behoefte aan een persoon waarmee ze contact kunnen opnemen bij een voorval met agressie, bijvoorbeeld een 'agressie/belmaatje' of een vertrouwenspersoon. *“Misschien zou het wel goed zijn dat je een agressiemaatje hebt. Dat je een collega hebt waarbij dat gebeurd is met een collega het kan bespreken. Dat is toch altijd anders dan met een manager dus dat zou misschien wel goed zijn (P5).”* Vier participanten hebben behoefte aan dat de voorvallen vaker in een teamvergadering besproken worden.

Informatie

Drie participanten geven aan alleen over de basisdingen, puur werk gerelateerd geïnformeerd te zijn, zoals een nagesprek en een gesprek met ouders na het fixeren van een cliënt. Vier participanten zijn nergens over geïnformeerd. Zes participanten hadden graag meer informatie gewild over de wet- en regelgeving met betrekking tot het doen van aangifte en wat hun rechten en plichten zijn als begeleider. Informatie over de natuurlijke reacties die een persoon kan ervaren wanneer hij slachtoffer is geworden van een voorval met agressie hadden drie participanten gewild. Deze informatie zouden drie participanten graag in een teamvergadering willen horen.

Deelvraag 3: Welke competenties heeft een vertrouwenspersoon volgens de begeleiders nodig op het gebied van nazorg verlenen bij een voorval met agressie?

Bij deelvraag 3 staan de competenties waaraan een vertrouwenspersoon volgens de begeleiders hoort te voldoen beschreven, waarbij gebruik is gemaakt van wordcloud. De wordcloud is gemaakt met behulp van het programma 'tagcrowd'. Hoe groter de competentie, in Figuur 2. Competenties vertrouwenspersoon, is weergegeven hoe vaker deze competentie door de participanten benoemd is.



Figuur 2. Competenties vertrouwenspersoon.

In de interviews zijn de volgende competenties voor een vertrouwenspersoon het vaakst genoemd:

- Het kunnen sturen/leiden van een gesprek (8 participanten),
- Inlevingsvermogen (6 participanten),
- Integriteit (6 participanten),
- Luisterend oor kunnen bieden (6 participanten),
- Affiniteit (5 participanten),
- Kunnen signaleren wanneer een begeleider doorverwezen moet worden naar een professional (5 participanten),
- Respectvol (5 participanten),
- Voldoende kennis/expertise hebben (4 participanten),
- Meerzijdige partijdigheid (4 participanten),

- Erkenning kunnen geven aan het slachtoffer (4 participanten).

Het gesprek kunnen sturen en leiden is als competentie het meest genoemd. Acht participanten vonden het belangrijk dat een vertrouwenspersoon over deze competentie beschikt. *“Ik denk dat het goed is dat de vertrouwenspersoon dat kan, want naast dat het goed is in het bieden van een luisterend oor ga je wel een begeleidingstraject in en tijdens die gesprekken moet de vertrouwenspersoon wel weten hoe je dat aanpakt (P8).”* Daarnaast hebben zes participanten inlevingsvermogen, integriteit en een luisterend oor kunnen bieden genoemd als competenties waaraan de vertrouwenspersoon moet voldoen. *“Sowieso dat alles wat je vertelt niet aan derden wordt verteld, dat het tussen ons blijft (P1).”*

Zes participanten gaven aan behoefte te hebben aan een vertrouwenspersoon. Drie participanten willen dat dit een collega is en drie participanten hebben als voorkeur dat dit een extern persoon is. *“Het moet een onafhankelijk persoon zijn die niet meerdere belangen behartigt. Dat die niet bij gebaat is om dingen voor de organisatie te doen zowel als voor de cliënt. Het moet iemand zijn die er echt voor die persoon is, die meekijkt voor de persoon zelf. En niet ook nog is vanuit de organisatie en de kosten is het wel duur als we jou naar en psycholoog sturen (P3).”*

Deelvraag 4: Wat acht expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten, van belang binnen de nazorg van Opvang Uniek?

Om deelvraag 4 te kunnen beantwoorden is expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten, geïnterviewd. Hierdoor kon er vanuit zijn expertise gekeken worden naar de aanknopingspunten die volgens hem van belang zijn voor het inrichten van het nazorgtraject binnen Opvang Uniek.

Gewenste situatie van de huidige nazorg

Expert P. vindt het waardevol dat zorgaanbieders, waaronder Opvang Uniek, trainingen geven aan hun personeel over de omgang met agressie, waarin aandacht wordt besteed aan de nazorg en het zorgdragen voor elkaar na een voorval. *“Goede nazorg is een investering in het begin die zich aan het einde weer uitbetaalt. Want goede nazorg betekent ook dat uiteindelijk de medewerkers worden er sterker van (P7).”*

Het is volgens expert P. van belang dat de nazorg niet stopt, wanneer een begeleider die het voorval heeft meegemaakt naar huis gaat. Door tijdens een teamvergadering de voorvallen met agressie na te bespreken en begeleiders hierover te informeren, weten zij welk beleid er uitgedragen wordt.

Na een voorval met agressie hoort een zorgmanager standaard contact op te nemen met de desbetreffende begeleider. Tevens horen ook collega's aan de desbetreffende begeleider na

te vragen wat hij nodig heeft. Het is volgens expert P. van belang dat er in een protocol staat beschreven op welke manier collega's elkaar op horen te vangen na een voorval met agressie en dat er standaard na drie of vier dagen wederom contact wordt opgenomen met de desbetreffende begeleider.

Volgens expert P. hoort het management het initiatief te nemen voor een nagesprek en voor een tweede vervolgesprek. De zorgmanager hoort te inventariseren wanneer een begeleider weer aan het werk kan. Expert P. geeft aan dat het belangrijk is om nauw contact te houden met de begeleider en om samen te kijken naar wat een begeleider nodig heeft voor de terugkeer na het werken met de cliënt die de agressie vertoonde. Het is van belang dat er contactherstel heeft plaatsgevonden tussen de begeleider en de cliënt die de agressie vertoonde. De begeleider hoort tijdens zijn eerste dienst, waarbij hij weer met de cliënt die de agressie vertoonde werkt, ondersteund te worden door een collega.

Wet- en regelgeving

Expert P. acht het van belang dat er een eenduidig agressie- en nazorgbeleid is binnen Opvang Uniek dat wordt uitgedragen naar de begeleiders en daarmee ook naar de cliënten en verwanten. *“Waarmee je de veiligheid vergroot voor beide partijen (P7).”* Volgens expert P. is het belangrijk om een beleid te ontwikkelen passend bij de visie van Opvang Uniek, waarin de Arbowet en andere desbetreffende wet- en regelgeving omtrent agressie staan beschreven. Vanuit deze wetten moet beschreven worden wat Opvang Uniek wil uitdragen en hoe het zorgmanagement en de begeleiders horen te handelen in de nazorg bij een voorval met agressie. Hiervoor hoort een budget vrijgemaakt te worden.

Tevens hoort er volgens expert P. gehandeld te worden volgens een aangiftebeleid. Het is van belang dat er een aangiftebeleid wordt opgesteld passend bij Opvang Uniek, waarin staat wat de organisatie uit wil stralen en hoe zij aankijken tegen agressie gericht op hun begeleiders *“Die zegt ik tolereer niet dat er zo met mijn medewerkers wordt omgegaan (P7).”* In dit aangiftebeleid hoort tevens te staan waarvoor de desbetreffende cliënt verantwoordelijk kan worden gesteld en welke schuld en op wie er verhaald kan worden. Expert P. geeft aan dat Opvang Uniek bij het doen van aangifte een jurist kan betrekken, zodat het zorgmanagement en de begeleiders inzichtelijk krijgen wat de wet- en regelgeving is op het gebied van agressie en inzicht krijgen in welke strafbare feiten de dader gepleegd heeft. Vanuit daar kan er worden gekeken of een voorval met agressie aangiftewaardig is - en of strafvervolgning voor de cliënt effect heeft. Het is belangrijk dat in dit beleid staat beschreven op welke manier er aangifte wordt gedaan en op welke manier de begeleider hierin ondersteund wordt.

Vier basisbehoeftes

Bij een voorval met agressie is het volgens expert P. belangrijk dat de begeleider als slachtoffer aandacht en erkenning krijgt, serieus wordt genomen, geïnformeerd wordt door het zorgmanagement over de nazorg en medeleven krijgt vanuit zowel het zorgmanagement als collega's. Expert P. geeft aan dat wanneer een begeleider een voorval met agressie heeft meegemaakt na drie dagen de traumaontwikkeling op gang komt. Hierdoor is het van belang om na drie dagen nogmaals te vragen hoe het met de begeleider gaat. Volgens expert P. vinden begeleiders het prettig wanneer er in teams onderling veel aandacht is voor elkaar. Het is namelijk laagdrempeliger om je open te stellen bij een collega dan bij iemand die belt vanuit het management.

Vertrouwenspersoon

Expert P. acht het van belang dat begeleiders na een voorval met agressie bij een vertrouwenspersoon terecht kunnen die hen een luisterend oor biedt en hun emoties serieus neemt. Deze persoon hoort te beschikken over de juiste luister- en gespreksvaardigheden en een niet-oordelende houding aan te nemen. Indien nodig hoort een begeleider professionele ondersteuning te krijgen. *“Ik denk dat er ook toegang zou moeten zijn tot een arbeidspycholoog. Vooral als je kijkt naar traumaverwerking (P7).”*

5. Conclusies en discussie

In dit hoofdstuk worden de deelvragen beantwoord door middel van de gestelde conclusies om vervolgens de onderzoeksvraagstelling te kunnen beantwoorden.

Deelvraag 1: Welke aspecten ervaren de begeleiders momenteel als positief en negatief binnen de huidige vorm van nazorg die wordt geboden binnen Opvang Uniek?

Bij goede nazorg voelt een begeleider zich gehoord en gesteund (Willems, 2018). Vanuit de resultaten blijkt dat de participanten overeenstemming hebben over de volgende positieve aspecten:

- De zorgmanagers nemen telefonisch - en of mailcontact op met de begeleider nadat zij een melding hebben gemaakt van een voorval met agressie.

Literatuur ondersteunt dat dit belangrijk is, aangezien het volgens Willems (2018) van belang is dat een begeleider de mogelijkheid krijgt om zijn verhaal te doen en zaken beter op een rij te krijgen. Logischerwijs maakt dit ook duidelijk dat de begeleiders serieus worden genomen.

- Dat er altijd een mogelijkheid is om een nagesprek aan te vragen.

Door middel van een nagesprek, waarbij alle betrokkenen van het voorval met elkaar in gesprek gaan, kunnen zij hun emoties herbeleven en ruimte geven aan hoe elke persoon dit heeft beleefd (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018). Het is belangrijk

om de begeleider in deze periode te ondersteunen, aangezien het bieden van de juiste nazorg de kans verlaagt op een verstoorde verwerking (Icoba, 2008).

- De tijd tussen de nagesprekken vanuit het protocol Traumaverwerking is een mooie standaard.

In het protocol Traumaverwerking staat beschreven dat de eerste opvang het liefst binnen 48 uur en uiterlijk binnen 72 uur, daarna na één week, vervolgens na drie weken en daarna nogmaals na zes weken moet worden geboden (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018). Uit de literatuur komt naar voren dat de meest gangbare nazorgprocedure die in Nederland wordt gehanteerd het driegesprekkenmodel is. Waarbij deze gesprekken verdeeld zijn over een periode van zes tot acht weken (Buijssen, 2002). De nasleep van het voorval met agressie kan zes tot acht weken duren (Buijssen, 2002; Icoba, 2008). Vandaar dat de tijd die beschreven staat in het protocol Traumaverwerking aansluit op de literatuur. Echter heeft dit wel te maken met wanneer de begeleider weer met de desbetreffende cliënt moet werken.

Vanuit de resultaten blijkt dat de participanten overeenstemming hebben over de volgende negatieve aspecten:

- Begeleiders zijn onvoldoende op de hoogte van hoe de huidige nazorg volgens het protocol Traumaverwerking is ingericht.

Uit de literatuur blijkt dat slachtoffers van agressie die wel aandacht en ondersteuning kregen vanuit hun instelling positiever waren over de zorg na het voorval. De reactie vanuit de eigen instelling bleek in hoge mate bepalend te zijn voor dit oordeel (Flight & Terpstra, 2015).

Wanneer begeleiders op de hoogte zijn van hoe de huidige nazorg binnen hun instelling is ingericht, kunnen zij zich sterker en meer gesteund voelen op het moment dat er een voorval met agressie voorvalt.

- Begeleiders worden niet geïnformeerd door het zorgmanagement over de wet- en regelgeving bij een voorval met agressie.

Vanuit de literatuur blijkt dat dit belangrijk is. Op grond van artikel 7:658 heeft de werkgever echter een zorgplicht over de veiligheid van de werkomgeving. De werkgever is verplicht om bij ernstige geweldsincidenten de arbeidsinspectie te waarschuwen (Gemeente Westerveld, 2009). Door aangifte te doen bij de politie van een voorval met agressie kunnen soortgelijke voorvallen in de toekomst voorkomen worden (Buijssen, 2009). Het doen van aangifte bij geweldsincidenten is van groot belang. Hierbij wordt er namelijk een duidelijk signaal afgegeven dat agressie niet geaccepteerd wordt door de instellingen. De werkgever laat zien dat hij de begeleider als slachtoffer serieus neemt en ondersteund (Peerdeman, 2009).

Deelvraag 2: Welke behoeftes hebben de begeleiders van Opvang Uniek binnen de nazorg, wanneer zij een voorval met agressie hebben meegemaakt?

Uit de resultaten is gebleken dat begeleiders over de volgende punten overeenstemming hebben qua behoeftes in de nazorg bij een voorval met agressie:

- Na het voorval gelijk contact op kunnen nemen met een zorgmanager of collega.

Vanuit de literatuur blijkt dat een slachtoffer van agressie vier basisbehoeftes heeft. Eén daarvan is een luisterend oor aangeboden krijgen van een zorgmanager of collega (Buijssen, 2002; 2009). Om aan deze behoefte te kunnen voldoen, is logischerwijs snel contact nodig.

- De eerstvolgende keer dat een begeleider op de groep staat met de cliënt die de agressie vertoonde, ondersteuning krijgen van een collega.

Vanuit de literatuur wordt ondersteund dat dit belangrijk is. Het bieden van een juiste vorm van nazorg draagt namelijk bij aan een gevoel van zelfverzekerdheid en veiligheid van een begeleider. Begeleiders stralen dit gevoel uit tegenover hun cliënten, waardoor zij een veilig klimaat kunnen neerzetten (Bolt, 2014). Wanneer een begeleider daarentegen alleen op de groep staat met de desbetreffende cliënt, zoals in de huidige situatie binnen Opvang Uniek, voelen begeleiders zich niet gesteund en kunnen zij zich angstig en onzeker voelen.

- De werkzaamheden worden tijdelijk of voor de rest van de dienst overgenomen door een collega. Wanneer dit tijdelijk is, kan het slachtoffer 10-15 minuten tot rust komen.

In het protocol Traumaverwerking wordt dit beschreven als onderdeel van de huidige nazorg (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018). Echter, doordat de begeleiders alleen op de groepen staan is dit niet haalbaar. Vanuit de literatuur blijkt dat een van de vier basisbehoeftes bij een voorval met agressie volgens Buijssen (2002; 2009) is om erkenning te krijgen voor het slachtofferschap. Wanneer een begeleider na een voorval met agressie zijn dienst alleen afmaakt, zonder directe steun van zijn naaste collega's, is er vanzelfsprekend geen erkenning voor het slachtofferschap.

- Een plan van aanpak opstellen waarin staat wanneer - en of de begeleider weer kan werken.

In de literatuurstudie komt naar voren dat een begeleider door een ingrijpend voorval met agressie, gevoelens van angst, schaamte, woede en onzekerheid kan ervaren. Dit kan als gevolg hebben dat de begeleider wordt gehinderd in het uitvoeren van zijn werkzaamheden (Douma & Hoes, 2012). Het is daarom de taak van het zorgmanagement om te kijken of een begeleider zijn dienst af kan maken en om te inventariseren wanneer de begeleider weer aan het werk kan. Wanneer deze nazorg ontbreekt krijgen begeleiders het gevoel dat hun werkgever zijn verantwoordelijkheid niet neemt (Willems, 2018).

- Dat er een verplicht nagesprek moet komen.

De steun vanuit de instelling is van groot belang. De literatuur ondersteunt dat dit belangrijk is, aangezien een instelling belangstelling hoort te tonen en haar begeleiders zoveel mogelijk

praktische steun hoort te bieden (Buijssen, 2002; Icoba, 2008). Echter moeten begeleiders nu zelf aangeven of zij een nagesprek willen.

- Wanneer begeleiders aangifte willen doen, is hun voorkeur om dit samen met het management te doen.

Dit is aansluitend bij de literatuur aangezien een slachtoffer zich gesteund voelt, wanneer de instelling na afloop van het voorval bepaalt wat er moet gebeuren. Logischerwijs is richting de veroorzaker dan ook duidelijk dat het geen persoonlijke keuze van het slachtoffer was om in actie te komen, maar dat het beleid van de instelling wordt uitgevoerd (Flight & Terpstra, 2015).

- Een cursus waarin er aandacht is voor de opvang van een collega bij een voorval met agressie.

Binnen veel instellingen zijn er één of meerdere medewerkers die een cursus collegiale opvang hebben gevolgd, waardoor zij een begeleider, die slachtoffer is geworden van agressie, op kunnen vangen. Deze hulp binnen de instelling zelf is laagdrempeliger dan in gesprek te gaan met een extern persoon (Buijssen, 2009). Dit sluit aan bij de wensen van de begeleiders voor het volgen van een cursus voor collegiale opvang.

- De huidige inrichting van de nazorg regelmatig bespreken in een teamvergadering.

De meerderheid van de participanten wil dit één keer in het kwartaal. De literatuur ondersteunt dat nazorg die juist geregeld is begeleiders helpt bij de verwerking van een voorval met agressie (Willems, 2018). Echter, wanneer begeleiders niet op de hoogte zijn van hoe de nazorg is ingericht, kunnen zij ook geen beroep doen op deze nazorg wat het verwerken van het voorval kan belemmeren.

Deelvraag 3: Welke competenties heeft een vertrouwenspersoon volgens de begeleiders nodig op het gebied van nazorg verlenen bij een voorval met agressie?

Uit de resultaten (zie Figuur 2: Competenties vertrouwenspersoon) blijkt dat de meerderheid voor een vertrouwenspersoon is. De helft van de participanten wil dat dit een intern persoon is, echter wenst de andere helft een extern persoon. Door in gesprek te gaan met collega's binnen de eigen organisatie kan er een groter gevoel van begrip ontstaan bij het slachtoffer (Buijssen, 2009).

Uit de resultaten blijkt dat affiniteit, luistervaardigheden, gesprekken leiden en structureren, signaleren, inlevingsvermogen, respectvol en betrouwbaar door de meerderheid van de participanten genoemd is als belangrijke competenties voor een vertrouwenspersoon. Daarnaast werden de competenties voldoende kennis/expertise, meerzijdige partijdigheid en erkenning kunnen geven voor het slachtofferschap wordt door vier participanten belangrijk gevonden. In de literatuurstudie van dit onderzoek geeft Willems (2018) aan dat een

vertrouwenspersoon over verschillende competenties hoort te beschikken, namelijk: affiniteit, luistervaardigheden, gesprekken leiden en structuren, signaleren, het sociale netwerk kunnen activeren, inlevingsvermogen, respectvolle en betrouwbaar. Hieruit kan geconcludeerd worden dat zowel vanuit de praktijk als de literatuur, bovengenoemde competenties in acht moeten worden genomen bij het aanstellen van een vertrouwenspersoon.

Deelvraag 4: Wat acht expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten, van belang binnen de nazorg van Opvang Uniek?

Uit het interview met expert P. blijkt dat hij het van belang acht dat het nazorgtraject voor de begeleiders binnen Opvang Uniek bestaat uit de volgende punten:

- Een eenduidig nazorgbeleid dat gericht is op de veiligheid van zowel de begeleider als de cliënt, de Arbowet en andere desbetreffende wet- en regelgevingen omtrent agressie. Door dit nazorgbeleid weet zowel, het zorgmanagement als haar begeleiders hoe zij horen te handelen in de nazorg bij een voorval met agressie.

In de literatuurstudie komt naar voren dat het bieden van de juiste nazorg aan begeleiders die slachtoffers zijn geworden van agressie belangrijk is, aangezien het voorval met agressie gevolgen heeft op hun functioneren (Van Bekkum & Gouw, 2007). Echter, wanneer voorvallen met agressie niet bespreekbaar worden gemaakt, kan dit leiden tot psychotrauma's of een burn-out (Buijssen, 2009). Dit maakt dat het van belang is om een beleid op te stellen waarin staat hoe de nazorg is geregeld (Buijssen & Buis, 2009) en hoe begeleiders worden ontlast (Flight & Terpstra, 2015). Logischerwijs hoort het nazorgbeleid en de voorvallen met agressie besproken te worden tijdens teamvergaderingen.

- Trainingen aangeboden krijgen, waarin begeleiders volgens een protocol leren hoe het nazorgtraject eruitziet en hoe zij zorg kunnen dragen voor andere begeleiders bij een voorval met agressie.

Door het volgen van deze trainingen kan een collega het slachtoffer bij een voorval met agressie opvangen. De literatuur ondersteunt dit. Wanneer een begeleider, die een voorval met agressie heeft meegemaakt, steun ervaart vanuit collega's binnen de eigen organisatie kan dit slachtoffer logischerwijs meer begrip ondervinden. De hulp binnen de eigen organisatie is laagdrempeliger in vergelijking met de hulp die vanuit een externe organisatie wordt geboden (Buijssen, 2009). Expert P. acht het van belang dat er binnen de organisatie een vertrouwenspersoon – en of arbeidspsycholoog is die deze taak mede op zich kan nemen.

- Contactherstel met de dader.

In de literatuur komt naar voren dat het voorval met agressie de relatie tussen de begeleider en de desbetreffende cliënt beïnvloedt en daarmee de geboden begeleiding (Timmers-

Huigens, 2004). Hierdoor is het volgens expert P. logischerwijs van belang om het contact met de cliënt te herstellen.

- Tijdens de eerstvolgende dienst met de desbetreffende cliënt ondersteuning krijgen van een collega.

Wanneer een cliënt agressie heeft vertoond, kan de begeleider volgens de literatuurstudie zich tijdens zijn volgende dienst onveilig voelen (Timmers-Huigens, 2004). Expert P. acht het daarom van belang dat de begeleider ondersteuning krijgt van een collega, aangezien het vertrouwen in de cliënt geneigd is naar wantrouwen (Timmers-Huigens, 2004). Dit is ook aansluitend bij de wens van de begeleiders om niet alleen te hoeven staan tijdens de eerstvolgende dienst met de desbetreffende cliënt.

- Opstellen agressiebeleid.

Het is van belang dat Opvang Uniek bij het doen van aangifte een jurist raadpleegt. Hierdoor wordt het voor het zorgmanagement en de begeleiders inzichtelijk op wie zij schuld kunnen verhalen, waarvoor de desbetreffende cliënt verantwoordelijk kan worden gesteld, wanneer een voorval aangiftewaardig is - en of strafvervolgning voor de cliënt effect heeft. Literatuur ondersteunt dat het doen van aangifte bij voorvallen met agressie van groot belang is, aangezien een organisatie hiermee laat zien dat agressie door hen niet geaccepteerd wordt (Peerdeman, 2009). Dit is aansluitend bij de wens van de opdrachtgever, aangezien hier momenteel nog geen beleid voor is.

Beantwoording onderzoeksvraag met de daar bijhorende aanbevelingen

In de vorige hoofdstukken is er antwoord gegeven op de vier deelvragen met ondersteuning van de praktijk- en literatuuranalyse en de verkregen informatie vanuit het praktijkonderzoek. Op basis van de verkregen informatie kan de onderzoeksvraagstelling beantwoord worden; *Welke aanknopingspunten zijn er voor het vormgeven van de nazorg voor begeleiders binnen Opvang Uniek bij een voorval met agressie?* Bij het benoemen van de aanknopingspunten wordt er achtereenvolgend zeven aanbevelingen gedaan.

Het eerste aanknopingspunt op de onderzoeksvraag is een eenduidig nazorgbeleid binnen Opvang Uniek dat wordt uitgedragen naar de begeleiders en daarmee ook naar de cliënten en verwanten. Expert P. acht dit van belang aangezien het zorgmanagement en haar begeleiders hierdoor weten hoe zij horen te handelen in de nazorg bij een voorval met agressie. Wanneer een begeleider een voorval met agressie heeft meegemaakt, is een van de behoeftes om gelijk na het voorval contact op te kunnen nemen met een zorgmanager of collega, zodat zij een luisterend oor aangeboden krijgen (Buijssen, 2002; 2009). Op het moment dat er een voorval met agressie plaatsvindt wil een begeleider tijdelijk of voor de rest van zijn dienst dat de werkzaamheden worden overgenomen door een collega. Wanneer

begeleiders die een voorval met agressie hebben meegemaakt steun ervaren vanuit collega's binnen hun eigen organisatie kan er een groter gevoel van begrip ontstaan bij het slachtoffer (Buijssen, 2009). Wanneer er een overzichtelijk protocol ontwikkeld is, hebben begeleiders de behoefte om dit elk kwartaal te bespreken in een teamvergadering. Expert P. bevestigt dat dit belangrijk is. De eerste aanbeveling is het ontwikkelen van een eenduidig nazorgbeleid waarin, direct vanaf het moment van de agressie tot aan de terugkeer naar het werken met de cliënt, is beschreven wie welke stappen, wanneer en hoe onderneemt. Dit nazorgbeleid wordt elk kwartaal besproken in een teamvergadering.

Het tweede aanknopingspunt op de onderzoeksvraag is het verplicht stellen van een nagesprek. De behoeftes van de begeleiders zijn om verplicht een nagesprek te voeren na een voorval met agressie. Zij willen in dit gesprek een plan van aanpak op stellen waarin staat beschreven wanneer - en of de begeleider weer aan het werk kan. Daarnaast willen de begeleiders in het nagesprek geïnformeerd worden door het zorgmanagement over de wet- en regelgeving met betrekking tot voorvallen met agressie. De daaruit voortgekomen aanbeveling is het verplicht stellen van een nagesprek dat wordt opgenomen in het nazorgbeleid.

Het derde aanknopingspunt op de onderzoeksvraag is het ontwikkelen van een aangiftebeleid. Wanneer de begeleiders aangifte doen, willen zij dit samen met het zorgmanagement doen. Wanneer het zorgmanagement na afloop van het voorval bepaald wat er moet gebeuren voelt een begeleider zich gesteund (Flight & Terpstra, 2015). Expert P. acht het van belang dat er een agressiebeleid komt binnen Opvang Uniek waarbij een jurist wordt geraadpleegd die informatie geeft over of de desbetreffende cliënt verantwoordelijk kan worden gesteld, welke schuld er verhaald kan worden en op wie, wanneer een voorval aangiftewaardig is - en of strafvervolgning voor de cliënt effect heeft. De aanbeveling die hierbij hoort is het ontwikkelen van een aangiftebeleid passend bij Opvang Uniek. Hiervoor kan een jurist geraadpleegd worden.

Het vierde aanknopingspunt op de onderzoeksvraag is het zorgen voor contactherstel tussen de begeleider en de cliënt na het voorval met agressie. Volgens expert P. en de literatuur is dit van belang, aangezien het voorval met agressie de relatie tussen de begeleider en de desbetreffende cliënt beïnvloedt en daarmee ook de geboden begeleiding (Timmers-Huigens, 2004). De vierde aanbeveling hiervoor is om binnen het nazorgbeleid met de begeleider een plan op te stellen waarin staat op welke manier er gewerkt gaat worden aan het contactherstel tussen de begeleider en de desbetreffende cliënt.

Het vijfde aanknopingspunt op de onderzoeksvraag is dat er tijdens de eerstvolgende dienst van de begeleider met de desbetreffende cliënt de begeleider wordt ondersteund door een collega. Begeleiders willen ondersteuning krijgen van een collega wanneer zij de eerstvolgende keer weer met de cliënt werken. Expert P. bevestigt dat dit belangrijk is. De aanbeveling die hieruit voorkomt, is om ondersteuning te bieden aan de begeleider; door samen met een collega bij de terugkeer van het werken met de desbetreffende cliënt hem te begeleiden.

Het zesde aanknopingspunt op de onderzoeksvraag is het aanstellen van een vertrouwenspersoon. Er is vanuit de begeleiders en expert P. behoefte aan een vertrouwenspersoon die voldoet aan de volgende competenties; affiniteit tonen, over de juiste luistervaardigheden beschikken, gesprekken kunnen leiden en structureren, kunnen signaleren, inlevingsvermogen hebben, respectvol en betrouwbaar zijn, voldoende kennis/expertise hebben, meerzijdig partijdig zijn en erkenning kunnen geven voor het slachtofferschap. De zesde aanbeveling is het aanstellen van een vertrouwenspersoon met de bovenstaande competenties.

Het zevende aanknopingspunt op de onderzoeksvraag is een aantal medewerkers een cursus laten volgen met betrekking tot collegiale opvang. Begeleiders geven aan dat zij er behoefte aan hebben dat een collega bij een voorval met agressie een cursus heeft gevolgd met betrekking tot collegiale opvang. Expert P. bevestigt dit en vult hierin aan dat hij het van belang acht dat de begeleiders trainingen aangeboden krijgen, waarin zij leren hoe het nazorgtraject eruitziet en hoe zij zorg kunnen dragen voor collega's bij een voorval met agressie. De aanbeveling is om een aantal medewerkers een cursus te laten volgen met betrekking tot collegiale opvang.

In overleg met de opdrachtgever is er gekozen om een van deze aanbevelingen uit te werken tot een product en verschillende andere aanbevelingen hierin te integreren. De eerste aanbeveling wordt uitgewerkt tot product; het ontwikkelen van een eenduidig nazorgbeleid waarin, direct vanaf het moment van de agressie tot aan de terugkeer naar het werken met de cliënt, is beschreven wie welke stappen, wanneer en hoe onderneemt. Dit nazorgbeleid wordt elk kwartaal besproken in een teamvergadering.

Hierin worden de volgende aanbevelingen meegenomen:

- De tweede aanbeveling; het verplicht stellen van een nagesprek dat wordt opgenomen in het nazorgbeleid,
- De derde aanbeveling; het ontwikkelen van een aangiftebeleid passend bij Opvang Uniek. Hiervoor kan een jurist geraadpleegd worden. Deze aanbeveling wordt

gedeeltelijk in het product uitgewerkt, doordat er handvaten worden geboden bij het doen van aangifte na een voorval met agressie,

- De vierde aanbeveling; in het nazorgbeleid wordt er een plan opgesteld, waarin staat op welke manier er gewerkt gaat worden aan het contactherstel tussen de begeleider en de desbetreffende cliënt,
- De vijfde aanbeveling; om ondersteuning te bieden aan de begeleider; door samen met een collega bij de terugkeer van het werken met de desbetreffende cliënt hem te begeleiden.

Discussie

Beperkingen in de betrokkenen binnen dit onderzoek

In dit onderzoek naar aanknopingspunten voor het vormgeven van de nazorg bij een voorval met agressie binnen Opvang Uniek is er in het vooronderzoek bij alle twintig begeleiders twee vragenlijsten afgenomen, waardoor er draagvlak is gecreëerd. In het hoofdonderzoek zijn in het totaal negen begeleiders als participanten bevraagd door middel van diepte-interviews. Dit betekent dat elf begeleiders niet zijn bevraagd in het hoofdonderzoek en de aanknopingspunten die zij van belang vinden in het vormgeven van de nazorg niet zijn geïnventariseerd. Hierdoor kan er afgevraagd worden in hoeverre de huidige onderzoeksresultaten aansluiten bij het perspectief van de andere elf begeleiders. Zij hebben hun eigen gedachten, ideeën, ervaringen, belangen en veronderstellingen ten aanzien van de onderzoeksvraagstelling, waardoor hun perspectief kan verschillen met dat van de negen begeleiders die wel zijn bevraagd. Voor deze groep van elf begeleiders kunnen geen conclusies worden getrokken, omdat niet bekend is welke aanknopingspunten zij binnen de nazorg van belang vinden (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Echter, was het gezien de vooraf vastgestelde tijdsperiode van vier maanden, gedurende februari tot juni 2018, niet haalbaar om alle twintig begeleiders binnen Opvang Uniek te bevragen. Er is specifiek voor deze negen participanten gekozen aangezien zij voornamelijk werken met cliënten met complexere gedragsproblematiek en daardoor vaker te maken krijgen met agressie. Hierdoor is de afbakening van de participanten van het onderzoek aangepast en verscherpt. Het onderzoek had beter uitgevoerd kunnen worden, wanneer de onderzoekers meer tijd hadden gehad om alle twintig begeleiders te bevragen.

Beperkingen tijdens het afnemen van de interviews

Om tijdens dit onderzoek gegevens te kunnen verzamelen, is er gebruikgemaakt van open technieken, waaronder diepte-interviews, die passend waren bij dit kwalitatieve onderzoek (Migchelbrink, 2009). Door het afnemen van diepte-interviews bij de participanten is er een diepgaand inzicht verkregen in hun beleavings- en ervaringswereld omtrent de

aanknopingspunten binnen de nazorg bij Opvang Uniek. Alle diepte-interviews waren semi-structureerd, waarbij er gebruik is gemaakt van een interviewguide. Middels deze interviewguide werd elke participant over dezelfde thema's bevraagd, waardoor de kans op dezelfde gegeven antwoorden kon worden vergroot (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

De onderzoekers hebben geprobeerd om tijdens het interview na te gaan welke betekenis de participanten gaven aan de competenties van een vertrouwenspersoon (Migchelbrink, 2009). Tijdens het afnemen van de eerste vier interviews bleek dat niet alle participanten eenzelfde betekenis verstonden onder de begrippen: 'competenties' en 'vertrouwenspersoon'. Deze begrippen bleken door de participanten op diverse wijze geïnterpreteerd te worden, waardoor zij bij de desbetreffende vragen breed antwoord gaven. Deze antwoorden waren niet allemaal passend bij de betekenis van de begrippen 'competentie' en 'vertrouwenspersoon', zoals door de onderzoekers was beschreven in de literatuur. De onderzoekers zijn, nadat de eerste vier participanten waren geïnterviewd, nagegaan of hetgeen dat zij wilden onderzoeken ook daadwerkelijk tijdens het afnemen van de interviews onderzocht werd. Hieruit bleek dat het nodig was om de volgende interviews bij te stellen en gerichtere vragen toe te voegen met betrekking tot de competenties van een vertrouwenspersoon (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Deze gerichte vragen over de competenties van een vertrouwenspersoon waren gebaseerd op de literatuur van Willems (2018). Dit heeft een bijdrage geleverd aan het verhogen van de validiteit. Er werd specifiek aan de participanten gevraagd in hoeverre zij elke competentie voor een vertrouwenspersoon van belang vonden. Hierdoor konden de onderzoekers vergelijken in hoeverre de gegeven antwoorden van de participanten overeenkwamen met de literatuur.

Doordat er na het interview met de vierde participant gerichtere vragen zijn toegevoegd vanuit de literatuur van Willems (2018), hebben de eerste vier participanten bredere antwoorden gegeven op deelvraag 3, in vergelijking met de laatste zes participanten. Alle interviewgegevens van de negen participanten zijn meegenomen in de resultaten en de beantwoording van de betreffende deelvraag. De resultaten en de conclusie van deelvraag 3 kunnen hierdoor minder valide zijn. Voor de validiteit en betrouwbaarheid was het beter geweest wanneer de onderzoekers voorafgaand aan het afnemen van het eerste interview al de competenties van een vertrouwenspersoon concreet aan de participanten voorgelegd hadden en de begrippen 'competenties' en 'vertrouwenspersoon' beter hadden geoperationaliseerd.

Tijdens het afnemen van de interviews is de betrouwbaarheid vergroot, doordat elk interview is opgenomen middels audioapparatuur en exact is getranscribeerd. De transcripten zijn door alle participanten nagelezen, zodat zij konden controleren of hetgeen dat was

uitgewerkt juist was. Dit heeft bijgedragen aan de betrouwbaarheid van dit onderzoek (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

Volgens Van den Akker, Gravemeijer, McKenney en Nieveen (2006, in Van der Donk & Van Lanen, 2011) kan dit onderzoek gekenmerkt worden als ontwerponderzoek. Een ontwerponderzoek hoort in de praktijk van Opvang Uniek uitgetest te kunnen worden. In deze onderzoekssituatie is het echter niet mogelijk om het ontworpen product direct in de dagelijkse praktijk bij Opvang Uniek uit te testen, waardoor de onderzoekscyclus beëindigd kan worden. Desalniettemin wordt het ontworpen product vanuit dit onderzoek tijdens de eindpresentatie aan de directeur, de zorgmanagers en begeleiders uitgereikt en uitgebreid toegelicht.

Generaliseerbaarheid van het onderzoek

Dit onderzoek is onder leiding van opdrachtgever Judit Weijenbarg uitgevoerd binnen zorginstelling Opvang Uniek en heeft zich gericht op de aanknopingspunten bij het inrichten van de nazorg bij een voorval met agressie. Doordat het onderzoek een kwalitatief praktijkgericht onderzoek is, kunnen de resultaten van dit onderzoek alleen voor Opvang Uniek worden gebruikt. Dit komt doordat er specifiek naar de behoeftes van negen begeleiders van Opvang Uniek is gevraagd. Anderzijds kwamen deze behoeftes overeen met de literatuurstudie waardoor het wel aansluitend kan zijn bij soortgelijke zorginstellingen die tweedelijnszorg bieden in het vrijwillige kader.

Vervolgonderzoek

In dit onderzoek is er gekeken naar de nazorg voor de begeleiders, maar is er geen aandacht besteed aan de nazorg voor de cliënten bij een voorval met agressie.

Vervolgonderzoek wordt aanbevolen. Door te kijken naar het inrichten van de nazorg voor de cliënten, die een voorval met agressie meemaken, wordt de nazorg voor iedereen binnen de organisatie ingekaderd. Daarnaast kan het aanbevolen worden dat er nog een onderzoek binnen Opvang Uniek wordt uitgevoerd waarbij ook de overige elf participanten worden bevraagd naar hun behoeftes in de nazorg bij een voorval met agressie.

Literatuurlijst

- Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H., & Vanoirbeek, K. (2005). *Ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk: Op welke manier speelt de organisatie een rol? Een kwantitatieve studie van risicofactoren op niveau van job, team en organisatie*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Behoeftes. (2018). In *Van Dale Online*. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/behoeftes#.Ww1clkxuLIU>
- Bezemer, M. (2017, 22 februari). *Harde kritiek op jeugdzorg bij gemeente*. Geraadpleegd op 28 februari 2018, van <https://www.trouw.nl/home/harde-kritiek-op-jeugdzorg-bij-gemeente~a09d6a1c/>
- Boeije, H. (2012). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Bolt, A. (2014). *Het gezin centraal: Handboek voor ambulante hulpverleners* (7e druk). Amsterdam: SWP.
- Buijssen, H. (2009, 1 januari). *Verder met je werk na agressie en bedreiging*. Geraadpleegd op 20 februari 2018, van <http://www.traumaopvang.com/verder-met-je-werk-na-agressie-en-bedreiging/>
- Buijssen, H., & Bos, M. (2002). *Lesje geleerd? Indringende ervaringsverhalen van leraren*. 's-Gravenhage: Elsevier bedrijfsinformatie.
- Buijssen, H., & Buis, S. (2002). *Van slag: Indringende ervaringsverhalen van hulpverleners in de zorg voor verstandelijk gehandicapten*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Competenties. (2010). In *Ensie*. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/competentie>
- Dedding, C., Jurrius, K., Moonen, X., & Rutjes, L. (2013). *Kinderen en jongeren actief in wetenschappelijk onderzoek: Ethiek, methoden en resultaten van onderzoek met en door jeugd*. Houten: LannooCampus.
- Douma, L., & Hoes, M. (2012). *Handelen bij kindermishandeling en huiselijk geweld: Van signalering tot besluit*. Den Haag: Boom Lemma.
- 1Limburg. (2017, 14 juni). *Noord-Limburg raakt crisishulp bij huiselijk geweld kwijt* [Online afbeelding]. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van <https://www.1limburg.nl/gallery/108029/48232/eNolykEKgCAQRuG7%252FGshsBbhVSpIylmE0tJxEeHdM9q%252B7z04gs07w2Blkhx5pihuqUXhpEhHgngna1H1%252BtWoyhYTul8iQv%252B05Nkq%252ByD5bH5J4Urc7xhhqmUF8GIIRU%253D>

- Flight, S., & Terpstra, J. (2015). *Aanpak veroorzakers agressie en geweld: Verslag van een avontuur in 27 zorginstellingen*. Geraadpleegd op 20 februari 2018, van <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/234192/Avontuur-aanpak-agressie-geweld.pdf>
- Fonds Collectieve Belangen. (2017). *Factsheet Agressie Jeugdzorg 2017*. Geraadpleegd op 4 april 2018, van <https://www.jeugdzorgnederland.nl/wp-content/uploads/2017/11/Factsheet-Agressie-Jeugdzorg-2017-2.pdf>
- Gemeente Westerveld. (2009). *Agressie en geweld protocol*. Geraadpleegd op 27 februari 2018, van <https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/documenten/document/e467efaed5d9edcf78e53d602b3cdd ee/pageld/D909C/huidigemenu/aankondigingen/map/a07276e21d21f0aa1f17d8c887 8733d0/akid/19c327be531a1924e8c5a2c6cc4dc4bd/da/false/actie/aa274b487977199 c90ed89bf7fb5b3adf319e66f5d0d86ee89d634f7ec8ea825b560366cc6cb9e9ed68ee3 10df42c04f1cc1862341c2128997415317b39e2617b100d520d07b4e2551980645131 1da19/cid/25860;jsessionid=A9D078808252F0BFE15E5B844ABEE396.node4>
- Han-Pedagogiek. (2016). *Richtlijn voor verzamelen, verwerken en analyseren van gegevens uit 'kwalitatief onderzoek'*. Geraadpleegd op 22 maart 2018, van <https://study.han.nl/sites/PED-V3OI2/utmp/GS/Resources/16-17Richtlijnen%20kwalitatief%20onderzoek-OIPedagogiek.pdf?Web=1>
- Icoba. (2008). *Oewist? Opvang en nazorg na agressie in de praktijk: Brochure voor teamverantwoordelijken*. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <https://www.icoba.be/media/docs/campagnemateriaal/Oewist/OEWIST%20ICOBAT EAM-WEB.pdf>
- Icoba. (2013). *Driegesprekkenmodel*. Geraadpleegd op 14 maart 2018, van <http://tijdvooragressiebeleid.be/test/wp-content/uploads/2013/06/Driegesprekkenmodel-ICOBAPDF>
- Incident. (2018). In *Van Dale Online*. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <http://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/incident#.WqfZT-iOU2w>
- International Labour Office (ILO), International Council of Nurses (ICN), World Health Organization (WHO), & Public Services International (PSI). (2002). *Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector*. Geraadpleegd op 22 februari 2018, van http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms_160908.pdf
- Inzetbaar. (z.d.). *Opvang en nazorg voor uw medewerkers*. Geraadpleegd op 15 februari 2018, van

https://www.kudding.nl/resources/uploads/downloads/G4S_brochure_inzetbaar-opvang_en_nazorg_medewerkers-LR.PDF

Kleijne, I. (2017, 4 december). *De Jonge (VWS) neemt wachtlijsten jeugdzorg onder loep*.

Geraadpleegd op 12 april 2018, van <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/de-jonge-vws-neemt-wachtlijsten-jeugdzorg-onder-loep.htm>

Migchelbrink, F. (2006). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn* (12e druk). Amsterdam: SWP.

Migchelbrink, F. (2009). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn* (14e druk). Amsterdam: SWP.

Migchelbrink, F. (2014). *Handboek praktijkgericht onderzoek: Zorg, welzijn, wonen en werken* (2e druk). Amsterdam: SWP.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (z.d.) *Agressie en intimidatie*.

Geraadpleegd op 20 februari 2018, van

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

Muilwijk, E. A. (2009). *Handleiding Marketingplan*. Tilburg: Intemarketing.

Nederlands Jeugdinstituut. (2018). *Transformatie jeugdhulp: Jeugdwet*. Geraadpleegd op 28 februari 2018, van <https://www.nji.nl/Jeugdwet>

Opvang Uniek. (2015a). *Doelgroep*. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van

<http://www.opvanguniek.nl/kinderen/doelgroep/>

Opvang Uniek. (2015b). *Kinderen*. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van

<http://www.opvanguniek.nl/kinderen/>

Opvang Uniek. (2015c). *Missie en visie*. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van

<http://www.opvanguniek.nl/kinderen/over-ons/missie-en-visie/>

Procee, P., Van Gelderen, B. R., & Rozenveld, E. (2015, 13 januari). *Toenemende agressie in de zorg: De preventieve rol van sociale steun van de leidinggevende en de agressietraining*. Geraadpleegd op 20 februari 2018, van

<http://www.sozio.nl/toenemende-agressie-in-de-zorg-de-preventieve-rol-van-sociale-steun-van-de-leidinggevende-en-de-agressietraining/1026024>

Rigter, J., & Van Hintum, M. (2013). *Ontwikkelingspsychopathologie bij kinderen en jeugdigen: Een inleiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

RTL Nieuws. (2017, 27 november). *Jeugdzorg: Ernstige agressie tegen 2 op de 3 medewerkers*. Geraadpleegd op 27 februari 2018, van

<https://www.rtlnieuws.nl/nederland/jeugdzorg-ernstige-agressie-tegen-2-op-de-3-medewerkers>

Slot, N. W., & Spanjaard, H. J. M. (2009). *Competentievergroting in de residentiële jeugdzorg: Hulpverlening voor kinderen en jongeren in tehuizen* (3e geheel herziene druk). Baarn: ThiemeMeulenhoff.

- Subsidie tegen agressie in zorgsector. (2010). *Zorg en Financiering*, 9(8), 55.
doi:10.1007/BF03095864
- Ten Pas, C., & Weijenbarg, J. (2013). *De puzzel van ieder Uniek kind: De methodiek voor Opvang Uniek* (Afstudeeropdracht). Pedagogiek, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Nijmegen.
- Timmers-Huigens, D. (2004). *Opvoeden praktisch bekeken: Vraagbaak voor opvoedingsondersteuning* (3e druk). Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Van Ark, E., & Stevens, J. (2016, 24 december). *Het grote falen van de jeugdwet*. Geraadpleegd op 28 februari 2018, van <https://www.ftm.nl/artikelen/het-grote-falen-van-de-jeugdwet?share=1>
- Van Bekkum, P., & Gouw, A. (2009). *Arboinformatie: Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer* (2e herziene druk). Den Haag: SDU.
- Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.
- Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2015). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* (2e druk). Bussum: Coutinho.
- Van der Ploeg, J. (2014). *Agressie bij kinderen*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Van der Steege, M. (2003). *Gewoon goed hulpverleners: Over de cliënt centraal, vraaggericht werken en cliëntenparticipatie in de jeugdzorg*. Utrecht: NIZW.
- Verhagen, P. (2010). *Kwaliteit met beleid: Basisboek voor sociale studies*. Bussum: Coutinho.
- Visscher, A., Van Meijel, B., Stolker, J. J., Wiersma, J., & Nijman, H. (2011). Aggressive behaviour of inpatients with acquired brain. *Jury. Journal of Clinical Nursing*, 20(23-24), 3414-3422.
- Willems, R. (met Kudding & Partners). (2018). *Ik krijg het maar niet uit mijn hoofd: Opvang na een schokkende gebeurtenis*. Amsterdam: SWP.

Bijlage

- I. Samenwerkingscontract,
- II. Ingevulde vragenlijsten vooronderzoek,
- III. Huidige beleidsdocumenten en protocollen binnen Opvang Uniek met betrekking tot agressie,
- IV. Concretisering en definiëring van begrippen onderzoeksvraagstelling en deelvragen,
- V. Interviewguides,
- VI. Verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door studentonderzoekers,
- VII. Goedkeuring Plan van aanpak.

I. Samenwerkingscontract

Naam	Lieke Brugman
Studentnummer	548295
Telefoonnummer	0630974261
Emailadres	L.Brugman@student.han.nl

Naam	Wilke Gommans
Studentnummer	552181
Telefoonnummer	0636446263
Emailadres	W.Gommans@student.han.nl

Planning Hoe gaan jullie om met ‘de tijd’, zoals: - te laat komen van groepsleden; - niet nakomen van gemaakte (tijds)afspraken; - afwezigheid; Hoeveel tijd kan en wil iedereen aan deze opdracht besteden? Gaan jullie een tijdsverantwoording (per week) bijhouden?

- Gezamenlijk wordt er een tijdsplanning en taakverdeling gemaakt tot aan het volgende feedback moment.
- Wanneer iemand te laat komt, wordt dit via WhatsApp aan elkaar doorgegeven.
- Wanneer iemand niet aanwezig kan zijn moet daar een gegronde reden voor zijn bijvoorbeeld ziek zijn of privé omstandigheden. Dan kijken we met de planning of dit en wanneer dit ingehaald gaat worden. Mocht het nodig zijn kan de ander thuis verder werken.
- Elke week werken we 4 dagen aan ons afstudeeronderzoek; maandag, dinsdag, woensdag en donderdag. Wanneer wij denken dat het nodig is werken we er vrijdag ook aan. Dit wordt in overleg met elkaar afgestemd.
- Wanneer iemand een dag niet kan wordt dit van tevoren met elkaar overlegd en afgestemd.

Geld; Hoe wordt omgegaan met ‘de te maken kosten’ (kopieerkaart etc.).

- Wanneer het nodig is om kosten te maken wat betreft het afstudeeronderzoek wordt dit vooraf met elkaar besproken. Deze kosten zullen vervolgens gedeeld worden.

Kwaliteit; Welke eisen stellen jullie aan de kwaliteit van het eindproduct ? Wie is perfectionistisch in de groep en wie niet? Wat vinden jullie het belangrijkste: gezelligheid of kwaliteit? Wanneer is een ieder tevreden over de kwaliteit?

- Elk feedbackmoment willen wij een product afleveren waar wij tevreden mee zijn en waar wij goed feedback op kunnen krijgen.
- Ons streven is minimaal een 8 voor het afstudeeronderzoek.
- Lieke is perfectionistisch en Wilke werkt hard en snel. Lieke controleert het stuk van Wilke op spelling en netheid. Wilke controleert Lieke op herhaling en dat het bij de kern van het onderzoek blijft. Beide stukken worden elke week gecontroleerd door elkaar en wordt voorzien van feedback.
- Kwaliteit staat bij ons op één maar gezelligheid vinden wij ook belangrijk. Daarom lassen we elke dag één pauze in waarin we even kunnen kletsen. Tijdens het werken aan ons afstudeeronderzoek bespreken wij wel onze persoonlijke situaties die van invloed kunnen zijn op het afstudeeronderzoek zodat wij hiermee rekening kunnen houden bij elkaar.

Informatie; Hoe ga je elkaar en de begeleider van de integrale opdracht informeren? Hoe ga je elkaar informeren als afspraken verzet worden? Waar wordt de informatie bewaard en door wie? Hoe worden de notulen verspreid (en wanneer)?

- Lieke heeft het contact met de opdrachtgever. Zij houdt Wilke op de hoogte van berichtjes/telefoontjes/afspraken e.d.
- Wanneer er een nieuw stuk is getypt stuurt Wilke dit naar Lieke op. Zij zorgt ervoor dat dit in het verslag komt. Aan het eind van de dag stuurt Lieke het compleet naar Wilke op zodat zij ook het meest recente verslag heeft.
- Lieke bezit de documenten vanuit de afstudeerplek omdat zij hier werkt. Zij deelt deze met Wilke wanneer zij hierom vraagt.
- Met de begeleider zijn verschillende feedback momenten ingepland. Tussendoor kunnen wij altijd bellen of mailen wanneer wij tegen problemen aanlopen
- In overleg wordt besproken wie documenten vanuit school naar de opdrachtgever mailt.
- Lieke houdt de documenten zoals feedback stukken bij zich.

Organisatie a. Hoe ga je aan de opdrachten werken?

- Elke dag wordt er vanaf maandag tot en met donderdag vanaf 10:00 op school gewerkt. In overleg wordt gekeken of wij in het studiecentrum gaan zitten of een hokje huren. In overleg wordt besproken wie het hokje huurt.
- Wanneer wij een afspraak hebben bij Opvang Uniek overleggen we van tevoren waar we vervolgens gaan werken.

Wanneer wordt er vergaderd? Waar wordt er vergaderd?

- We evalueren aan het einde van de dag met elkaar. Met de begeleider zijn verschillende feedback momenten afgesproken.
- Dit wordt op school gedaan.

Hoe worden conflicten opgelost?

- Mocht er zich een conflict voordoen wordt dit eerst besproken voor we verder gaan met het werken aan het afstudeeronderzoek.

Wat gebeurt als het conflict blijft voortbestaan?

- Wanneer een conflict blijft voortbestaan wordt er een afspraak gemaakt met de begeleider vanuit school om te kijken of zij kan helpen bij het conflict.

Hoe zal de besluitvorming plaats gaan vinden?

- Wanneer wij allebei tevreden zijn met het product wordt deze pas ingeleverd.

Mag er gegeten, gerookt en gedronken worden tijdens de bijeenkomsten?

- Beide roken wij niet.
- Er mag gegeten en gedronken worden tijdens het samenwerken.
- We hebben daarnaast een aparte pauze waar ook gegeten en gedronken kan worden.

b. Hoe werken jullie als team samen? Hoe zijn de kwaliteiten als team verdeeld?

- Lieke is perfectionistisch waardoor de kwaliteit van het onderzoek hoger ligt. Daarnaast zorgt zij ervoor dat we genoeg tijd besteden aan het onderzoek.
- Wilke kan snel en hard werken. Zij zorgt ervoor dat het onderzoek bij de kern blijft en in het verslag niet teveel wordt afgedwaald.
- Beide lezen we elkaars stukken door en voorzien deze van feedback.

Wat gaan jullie samen doen en welke taken gaat een ieder individueel doen?

- In een taakverdeling staat wie welke taken op zich neemt. Deze worden in overleg ingedeeld.
- Er wordt aan verschillende kopjes individueel gewerkt. Er wordt wel steeds gecommuniceerd over wat we hebben en wat de ander daarvan vindt.

Hoe geef je elkaar feedback (positief en negatief)?

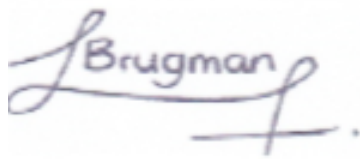
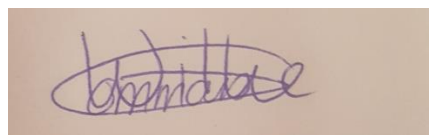
- Er wordt positieve en negatieve feedback uitgewisseld. Dit wordt mondeling gedaan.

Hoe wordt de inzet van elk groepslid gewaardeerd?

- Beide zijn wij bekend met onze positieve en negatieve kanten in de samenwerking.
Wij waarderen elkaar door gebruik te maken van elkaars positieve kanten.

c. Welke sanctiemaatregelen worden getroffen bij: Niet nakomen afspraken; - Te laat inleveren; - Geen of te weinig inzet. - Wanneer wordt de samenwerking opgezegd?

- Wanneer iemand de afspraken niet nakomt wordt zij hierop aangesproken. Mocht dit niet helpen wordt dit gemeld aan de begeleider vanuit school.
- Hetzelfde geldt voor te laat inleveren en geen of te weinig inzet.
- De samenwerking wordt opgezegd wanneer wij er samen met de begeleider niet uit kunnen komen en dit ons afstudeeronderzoek zo danig belemmerd dat wij niet verder kunnen samen.

Datum: 5 februari	Handtekening
Lieke Brugman	
Wilke Gommans	

II. Ingevulde vragenlijsten vooronderzoek

Vragenlijsten 1

Om de probleemanalyse in de praktijk tijdens het vooronderzoek te inventariseren, hebben de groepsleiders van Opvang Uniek een vragenlijst ingevuld. De ingevulde vragenlijsten zijn hieronder te lezen.

- Heeft u met agressie op de groep te maken gehad in de tijd dat u hier werkt?
Ja **IIII IIII**
Nee
- Hoe vaak heeft u de afgelopen drie maanden agressie op de groep meegemaakt?
Dagelijks
Wekelijks
1 á 2 keer **IIII II**
Niet **II** (2x i.v.m. niet op de groep werken)
- Hoe uitte deze agressie zich?
Verbaal **I**
Fysiek
Beide **IIII I**
Niet beantwoord/n.v.t. **II**
- Was er bij deze agressie sprake van fixatie?
Ja **III**
Nee **IIII**
Niet beantwoord/n.v.t. **III**
- Op het moment dat u de cliënt fixeerte dacht u toen dat u hieraan fysieke- en/of psychische klachten kon overhouden?
Ja **II**
Nee **III**
Vraag niet beantwoord/n.v.t. **IIII**
- Zou u dit kunnen tegenhouden om op een bepaalde manier in te grijpen?
Toelichting:

- **Ja, ik heb al drie incidenten gehad in de periode dat ik hier werk. Het zet mij wel aan het denken over op welke groep ik wel en niet wil werken. Of met welke cliënten ik wel en niet wil werken.**
- **Ja, door mee te gaan in haar gedrag, voldoende collega's in de buurt en veiligheid.**
- **Door voldoende kennis en vaardigheden over hoe in te grijpen bij agressie.**
- **Ja, ik schat in hoe fysiek het kind is en of ik dit aankan. Ook met fysieke klachten van mijzelf.**
- **In gesprek gaan, in een rustruimte plaatsen.**
- **Nee, fixeren doe ik altijd in het belang van de cliënten.**
- **Nee op dat moment moet dat gebeuren om 'erger' te voorkomen.**
- **Samen met een collega fijner ingrijpen.**
- Heeft u ooit fysieke- en/of psychische klachten overgehouden na afloop van een voorval waarbij er sprake was van agressie?

Ja **IIII II**

Nee **II**

Zo ja, in welke vorm/mate?

- **Fysiek: spanning, kaken op slot, last van mijn darmen, gewichtsverlies. Ook heb ik vele malen liggen malen en piekeren hierover. Ik heb een spanning opgebouwd om bepaalde cliënten te zien – en of met hen te werken.**
- **Spierpijn en emotionele ontlading.**
- **Fysiek en psychisch. Een activiteit waarbij cliënt op mij in heeft geslagen met een hockeystick. Hierbij had ik last van hartkloppingen, veel angsten en spanning. Ik heb hiervoor EMDR-therapie gehad.**
- **Spierpijn, ongeveer een dag. Niet heel erg.**
- **Blauwe plekken.**
- **Lichte mate, blauwe plekken en krassen.**
- **Pijn arm, spierpijn en blauwe plek.**
- Wat is volgens u de oorzaak van de (toenemende) agressie bij de cliënten?

- **Frustraties, complexe situatie, het verschil in de regels thuis en op de opvang.**
- **Nieuwe jeugdwet, langer wachten met uithuisplaatsing, eerst andere vormen van zorg proberen.**
- **Onduidelijkheid bij cliënten en veel wisselingen op de groep.**
- **We bieden nu opvang aan complexere kinderen/ gezinnen die bij Opvang Uniek aangemeld worden.**
- **Veranderende doelgroep/ veranderende maatschappij.**
- **Pittigere doelgroep.**
- **Doordat de gemeente minder geld uit wil geven en daardoor 'alle' kinderen lager inschaalt, hierdoor vindt er bij opvang meer agressie plaats.**
- **Complexe diagnoses en thuis situaties. Er moet bij de intake al goed naar gekeken worden of we dit aan kunnen.**
- **Frustratie.**

- Bent u bekend met wat de nazorg is van de organisatie wanneer u fysieke- en/of psychische klachten hieraan overhoudt?

Ja IIIII II

Nee I

- **Gedeeltelijk**

Zo ja, wat houdt deze nazorg precies in?

- **Nabespreken en een plan opstellen in overleg.**
- **Nagesprek met een collega en met een van de zorgmanagers.**
- **Een gesprek met de zorgcoördinator of zorgmanager (het stappenplan doorlopen). MIC formulier invullen, hierop aangeven een nagesprek te willen.**
- **Je kan altijd een gesprek daarna aanvragen om het te bespreken, maar als je echt blijvend last er van hebt, weet ik het niet precies.**
- **Zie protocol -> nagesprek, cyclus trauma verwerking doornemen.**
- **Ik weet dat als je er behoefte aan hebt een na gesprek kan krijgen.**
- **In gesprek met de zorgmanager en van daaruit kijken wat de behoefte is.**
- **Gesprek.**

Zo nee, zou u hier behoefte aan hebben?

- **Een helden protocol met uitleg.**

- **Misschien een bestand waarin informatie staat over wat er mogelijk is: een soort stappenplan.**
 - **In gesprek gaan.**
-
- Kunt u uitleggen welke behoefte u heeft wanneer u fysieke en/of psychische klachten overhoudt nadat er agressie op de groep heeft plaatsgevonden? Gewenste situatie
 - **Situaties blijven bespreken, transparantie, plan opstellen en samen oefenen.**
 - **Nagesprek vind ik erg prettig. Verder geen andere behoefte gehad tot nu toe.**
 - **Goed evalueren met collega's, zorgmanager op de hoogte brengen, MIC-formulier invullen, nagesprek. Op een rustige manier alle stappen doorlopen.**
 - **Een gesprek om te bespreken en daarna kijken hoe nu verder? Of die groepssamenstelling nog wel kan etc.**
 - **Ik denk dat het nagesprek + kijken wat er nodig is, het belangrijkste is (voor mij).**
 - **Nazorg, gesprekken en behandeling van de klachten.**
 - **Mij gesteund voelen door de organisatie/collega's. Samen met de zorgmanager kijken naar mijn behoefte en welke veranderingen er eventueel moeten plaatsvinden of wat er ingezet kan worden.**
 - **Gesprek met betrokkenen, risico inventarisatie, hoe nu verder en begeleiding.**
 - **Dat je op dat moment genoeg collega's in de buurt zijn om er voor je te zijn/diensten over te nemen.**
 - Is er iets dat u ons nog wil meegeven voor in ons onderzoek?`
 - **Niet van toepassing.**
 - **Stel veel vragen aan collega's.**
 - **Interessant onderwerp. Ik denk dat wij hier als organisatie veel baat aan kunnen hebben. Succes!**
 - **Deze vragen gingen alleen over groepswork, is dat bewust?**
 - **Hoe zouden stagiaires/hulpkrachten hierin betrokken kunnen worden?**

Bedankt voor het invullen!

Vragenlijsten 2

Om vanuit het perspectief van de begeleiders naar het praktijkprobleem te kijken, zijn er tijdens het vooronderzoek in de periode van 23 februari tot en met 19 maart verschillende oriënterende interviews afhouden met 13 begeleiders binnen zowel de ambulante- als residentiële setting van Opvang Uniek.

- Hoe vaak krijg je momenteel binnen zowel de ambulante als de residentiële setting te maken met incidenten met betrekking tot de agressie van een cliënt?

Begeleider 1: 'Momenteel krijg ik niet te maken met agressie.'

Begeleider 2: 'Ik werk inmiddels een half jaar bij Opvang Uniek. Ik draai nog geen vaste groepen, waardoor ik op verschillende groepen inval. Hierdoor kan ik moeilijk benoemen met hoeveel agressie ik gemiddeld te maken heb. Als ik het neem over een periode van november tot februari waar ik drie keer dezelfde groep heb overgenomen, heb ik elke keer te maken gehad met agressie. Bij deze agressie kun je denken aan slaan op verschillende plekken op mijn lichaam, stompen in de buik en schoppen tegen de benen.'

Begeleider 3: 'Ik heb 2 weekenden in de maand waarbij ik eigenlijk altijd wel te maken krijg met agressie. Dit hoeft niet altijd (fysiek) naar mij als begeleider te zijn maar uitschelden of agressie onderling naar elkaar komt zeker voor.'

Begeleider 4: 'Ik krijg ongeveer eens in de twee maanden te maken met agressie.'

Begeleider 5: 'Bijna niet, want ik werk een weekend per vier weken. Ik werk in de ambulante setting waarbij het sporadisch voorkomt.'

Begeleider 6: 'Een keer in de maand ongeveer.'

Begeleider 7: 'Ongeveer één keer in de maand.'

Begeleider 8: 'Ongeveer één keer in de maand.'

Begeleider 9: 'Gemiddeld een keer in de twee maanden, aangezien het bij mij vooral in de logeerweekenden gebeurt en je die groep maar eenmaal in de maand ziet.'

Begeleider 10: 'Momenteel heb ik een echt rustige groep, waarop ik maandelijks werk. Ik

merk vooral dat er tijdens de vakantieopvang meer onrustig is en dat daarbij agressie meer naar voren komt dan in de vaste weekenden. Ik denk dat ik op dit moment geluk heb met een fijne, rustige groep. Ik zou op mijn vaste groep de agressie gemiddeld gezien een drie geven op een schaal van 1 tot 10. In de vakantieopvang zou ik het een zeven geven.'

Begeleider 11: 'Dit verschilt heel erg. Soms gebeurt er drie keer in één weekend wat en de andere keer is het een weekend zonder agressie. Als ik kijk naar de diensten die ik de afgelopen maanden gedraaid heb, is het denk ik twee keer voorgekomen dat een kind agressief werd. Ik ken mijn eigen groep nu en weet wat ik van hen kan verwachten. Ik merk zelf vooral dat in de vakanties er meer agressie is, omdat er minder voorspelbaarheid en gestructureerd is voor de kinderen. Andere groepssamenstellingen en begeleiding die zij niet of nauwelijks kennen.'

Begeleider 12: 'In mijn vaste diensten krijg ik niet te maken met agressie. Wel in de vakantieopvang.'

Begeleider 13: 'Momenteel werk ik ongeveer twee weekenden in de maand bij Opvang Uniek. Op in mijn vaste werkweekenden krijg ik denk ik één keer in de drie maanden te maken met verbale agressie. Dit uit zich dan in het uitschelden van elkaar. Met fysieke agressie krijg ik met name te maken, wanneer ik inval op andere groepen – en of wanneer ik werk tijdens de vakantieopvang.'

- Is het in de periode dat je bij Opvang Uniek werkt wel eens voorgekomen dat je door de agressie van een cliënt, fysieke- en of psychische klachten hebt ervaren?

Begeleider 1: 'Nee, gelukkig niet.'

Begeleider 2: 'Nee, dat is nog niet voorgekomen.'

Begeleider 3: 'Nee.'

Begeleider 4: 'Ja, dit in combinatie met een al eerder aanwezige blessure.'

Begeleider 5: 'Ja.'

Begeleider 6: 'Ja, dit uitte zich in fysieke last, zoals spierpijn, blauwe plekken etc., maar ook in psychische last waaronder spanning. Het houdt je toch bezig.'

Begeleider 7.: 'Nee.'

Begeleider 8: 'Wel kortdurend.'

Begeleider 9: 'Ja, maar gelukkig niks ernstigs. Een paar blauwe plekken - en of krassen. En het maakt uiteraard soms wat indruk op je psychisch.'

Begeleider 10: 'Ja. Ik heb tot op heden de consequenties daarvan nog.'

Begeleider 11: 'Dit is bij mij zelf nog niet voorgekomen, maar ik weet wel dat daar wel eens sprake van geweest is bij ten minste een van de collega's.'

Begeleider 12: 'Ja, ik heb een keer een knietje gehad in mijn onderbuik/schaamstreek waar ik lang last van heb gehad.'

Begeleider 13: 'Ja, dit is wel voorgekomen. Ik heb in de zomervakantie voor een collega ingevallen op haar groep, waarbij ik een cliënt van negen jaar moest fixeren. Ik wilde toen net naar huis gaan en deed de overdracht met een andere collega. De cliënt had moeite met deze wisseling van begeleiding en wilde toen een groepsgeenoot aanvallen door hem te slaan en te schoppen. Wij hebben hen toen met twee begeleiders uit elkaar gehaald en naar een andere ruimte gebracht. In deze ruimte werd hij nog agressiever. Hij sloeg op ons in, duwde ons en schopte. Wij hebben hem toen drie kwartier lang met zijn tweeën op zijn buik op de grond gelegd. De cliënt verzette zich toen hevig. Hierdoor heb ik zowel fysieke als psychische klachten ervaren. Ik had last van mijn rug doordat de cliënt mij in mijn rug trapte, was enorm vermoeid, had erge spierpijn meerdere dagen en ging dromen over het voorval. Daarnaast merkte ik ook dat ik angstig werd voor de desbetreffende cliënt.'

- Hoe ervaar jij als begeleider momenteel de nazorg vanuit de organisatie na afloop van de fysieke - en of verbale agressie van een cliënt, waardoor je (blijvende) fysieke – en of psychische klachten ervaart?

Begeleider 1: 'Alle keren dat ik agressie heb meegemaakt, heb ik dit goed bespreekbaar kunnen maken. Meer dan dat heb ik toen ook niet nodig gehad.'

Begeleider 2: 'Ik heb geen psychische - en of fysieke klachten ervaren, maar mocht ik dit ervaren, ervaar ik dat er een mogelijkheid is om over te praten. Als ik het agressieformulier

invul kan ik ook invullen of ik een gesprek wil en soms wordt er per mail gevraagd of ik een gesprek wil.'

Begeleider 3: 'Ik heb nooit echt nazorg hoeven hebben gelukkig, maar de momenten waarop ik even mijn hart wilde luchten waren erg prettig en voldoende voor mij. Ik voelde mij gehoord en begrepen. Het gevoel dat het team achter je staat is erg helpend voor mij.'

Begeleider 4: 'Als prettig. Ik ervaar veel ruimte om het erover te kunnen hebben.'

Begeleider 5: 'Goed ten aanzien van persoonlijke nazorg. Beter kan de nazorg ten aanzien van het doorvoeren van wijzigingen ten aanzien van werkgebied.'

Begeleider 6: 'Ik ben niet bekend met de nazorg op fysiek gebied bij Opvang uniek. Als je spierpijn of iets dergelijks hebt na een fixatie ben ik bijvoorbeeld ook niet bekend met de nazorg bij Opvang Uniek. Op psychisch gebied kan er nu met de zorgmanager een gesprek aangevraagd worden mits je hier behoefte aan hebt. Ik ervaar dit als prettig, maar toch ook wel als een drempel, want vaak alleen als je er zelf heel erg mee zit vraag je het gesprek aan. Niet altijd.'

Begeleider 8: 'Ik vind het erg prettig dat je zelf kunt aangeven wat je nodig hebt en hiervoor ook alle ruimte en tijd is indien nodig. Hier wordt goed gehoor aan gegeven.'

Begeleider 9: 'Gelukkig heb ik dit nog niet meegemaakt, maar ik ben hier wel benieuwd naar. Wat als je door het toedoen van een cliënt tijdelijk niet kunt werken? Hoe wordt dat vergoed? Krijg je dan je diensten doorbetaald? Kan dit met het team tijdelijk worden opgelost? Aangezien we al problemen hebben als er collega's de griep hebben.'

Begeleider 10: 'Op dit moment denk dat dat Opvang Uniek beter om gaat met de nazorg dan enkele jaren geleden. Nazorg was er en is er. Maar dat is meer mondelinge steun. Nazorg is voor mij ook het financiële gedeelte: het opvangen van uren, ziekte uitbetalen en tegemoet komen om weer aan het werk te gaan, middels de uren financieel opvangen dat je niet aan het werk bent. Te denken aan; normaal draai je een logeerweekend van 30 uur. Nu zit je in de opbouwende fase dus dan bijvoorbeeld 5 uur terug aan het werk en dat uitbetalen, de rest zijn dan nog ziektekosten. Ik merk dat het bij de organisatie niets te kort komt aan aandacht; wanneer je dat wil kun je dat krijgen en wordt er meegedacht. Maar de zorg erom heen; blijvende consequenties, meedenken met vervallen uren, meedenken met

aanpassen werkomgeving. Dat wat geld kost. Daarin wordt het personeel nog te kort gedaan vind ik.'

Begeleider 11: 'Ik heb eerlijk gezegd geen idee hoe dit bij Opvang Uniek in zijn werk gaat. Ik hoop eerlijk gezegd ook niet dat ik hiermee te maken ga krijgen.'

Begeleider 12: 'Ik weet niet precies welke nazorg er wordt geboden. Ik heb dit voor mijn gevoel nog niet nodig gehad, maar verwacht wel dat hier goed mee om gegaan wordt.'

Begeleider 13: 'Ik heb echt het gevoel dat de zorgmanagers naar mij luisteren en dat zij mij steun bieden na afloop van een voorval met agressie. Dit is erg fijn. Wel vind ik het lastig om soms de keuze te maken of je een cliënt wel of niet moet fixeren. Je hebt als begeleider altijd als enige de eindverantwoordelijkheid op een groep en dat maakt het wel lastiger. Je kan op het moment zelf namelijk niet met een andere collega overleggen die naast je staat over wat zij het beste vindt. Wel kun je natuurlijk altijd collega's – en of zorgmanagers bellen, maar ik merk dat het bellen veel tijd kost en dat het op dat moment vaak ook erg snel gaat, waardoor je niet kunt bellen. Wij geven door het invullen van het Incidentenformulier aan of wij wel of geen behoefte hebben aan een nagesprek over het voorval. Ik merk dat ik misschien sneller geneigd ben om aan te geven dat ik geen behoefte heb aan een nagesprek, terwijl ik dat toch wel erg prettig vind altijd. Ik kan mij voorstellen dat collega's deze drempel misschien ook ervaren. Daarnaast zou ik het ook erg fijn vinden dat er meer aandacht is voor de angst van de begeleider, wanneer je de desbetreffende cliënt weer gaat begeleiden. Ik kan mij voorstellen dat begeleiders dat niet prettig vinden de eerste keer naar een voorval met agressie.'

- Heb jij als begeleider behoefte aan meer nazorg, wanneer je ernstige psychische - en of fysieke klachten ervaart als gevolg van de agressie van een cliënt?

Begeleider 1: 'Ik heb dit nog niet gehad.'

Begeleider 2: 'Mocht hiervan sprake zijn, dan zou er wellicht meer nodig zijn dan alleen een nagesprek. Ik vind het lastig om hierop antwoord te geven, omdat ik dit nog niet heb ervaren.'

Begeleider 5: 'Ik denk dat er wel sneller doorverwezen kan worden naar een gesprek met professioneel in sommige gevallen.'

Begeleider 6: 'Ik zou wel behoefte hebben aan meer nazorg bij enkele vormen van agressie. Hoe hier het beste mee om te gaan tijdens jouw volgende dienst en in de toekomst, maar ook zeker de eerste nazorg bij een voorval. De eerste nazorg krijg je vaak van familie - en of vrienden en niet vanuit uit je werk. Het gesprek vindt plaats wanneer hier tijd voor is. Het zou mooi zijn als er niet lang overheen gaat en je het direct kunt oppakken, waardoor je er niet nog zolang zelf mee moet lopen. Ook zou het gesprek meer diepgang moeten vereisen. Misschien een plan van aanpak maken voor de behoeftes en meer ingaand op het psychische gedeelte van de medewerkers.'

Begeleider 7: 'Ja, als ik er blijvende last van heb wel.'

Begeleider 8: 'Ik heb tot nu toe nog geen behoefte aan meer nazorg gehad. Wanneer ik last had van een voorval met agressie, vond ik het wel altijd prettig dat er nazorg was (een nagesprek of telefonisch contact).'

Begeleider 9: 'De nazorg zoals ik die weet, is dat je een gesprek aan kunt vragen, zodat je de situatie nogmaals kunt bespreken. Verder ben ik niet op de hoogte welke nazorg Opvang Uniek biedt. Hoe werkt onze ziektewet? Non-actief stelling etc.? Ik weet dus niet of ik het wel of niet voldoende vind.'

Begeleider 10: 'Meer behoefte op de manier van professionele nazorg. Opvang Uniek zat in een stadium dat het aan het groeien was, maar eigenlijk de groei niet aan kon. Keuzes werd en/worden soms gemaakt op basis van 'dan is het voor nu opgelost'. Hier zie ik de laatste tijd wel verandering in; keuzes worden bewuster genomen en er is ook meer nagedacht voor op langer termijn. Iets wat ik prettig vind. Een feit is wel dat je niet alles altijd aangeeft bij jouw werkgever. Je probeert te werken wanneer je moet, de consequenties van jouw lichaam zijn dan voor jou wanneer je klaar bent met werken. Hier heb ik van geleerd; ik ga dat niet meer doen. Ik denk dat wij hier nog meer vertrouwen vanuit de directie kunnen krijgen dat je aan kunt geven dat het echt niet gaat en niet dat er dan "meteen gedreigd" wordt met inkorten van je loon of het mislopen hier van. Je wil je loon dus ga je werken. Ik denk dat het soms goed is om een soort van personeelsraad te hebben. Wanneer er langdurig ziekte is je aan kunt kloppen bij iemand die je een onafhankelijk advies kan geven. Een advies waarbij jij voorop staat, jouw gezondheid en niet de organisatie.'

Begeleider 12: 'Dit is voor mij nog niet van toepassing geweest, maar wat nog zou kunnen, is misschien de vorm dat je een extern vertrouwenspersoon of iets dergelijks kan

raadplegen?’

Begeleider 13: ‘Ja, als ik fysieke – en of psychische last blijf ervaren, zou ik meer nazorg wel echt heel fijn vinden. Hiermee bedoel ik dat er meerdere gesprekken met een begeleider worden gevoerd over hoe het nu met de begeleider gaat. Voor mij was tot op heden één gesprek genoeg, maar wanneer ik ernstigere klachten ervaar dan zou ik meer gesprekken wel erg prettig vinden. Ook zou ik het fijn vinden dat er aandacht is voor de angst voor de begeleider. Wanneer ik als begeleider angstig ben voor een cliënt die agressie heeft vertoond, zou ik het fijn vinden om samen met de zorgmanagers een plan op te stellen voor mijn eigen veiligheid maar ook voor de veiligheid van de cliënt zelf. Als ik langdurige klachten zou ervaren, zou ik het heel fijn vinden dat de organisatie steeds vraagt hoe het met mij gaat. De drempel om zelf aan te geven hoe het met mij gaat, is dan minder hoog.’

- Voel je, je momenteel voldoende gesteund vanuit het management, wanneer je ernstige fysieke - en of psychische klachten ervaart als gevolg van de agressie van een cliënt?

Begeleider 1: ‘Ja.’

Begeleider 2: ‘Ik vind het wederom lastig om hier antwoord op te geven, omdat ik het nog niet heb ervaren.’

Begeleider 3: ‘Ja, zoals ik al zei, heeft dat mij erg goed geholpen. Ook heb ik gemerkt dat iets tijd geven helpt, dus de emotionele lading laten zakken en er na een tijdje nogmaals over praten. Ik heb altijd het gevoel gehad dat ik gesteund werd en dat er naar mij geluisterd werd tot nu toe.’

Begeleider 4: ‘Ja.’

Begeleider 6: ‘Ik voel steun vanuit mijn collega’s en vanuit mijn zorgmanager.’

Begeleider 8: ‘Ja.’

Begeleider 9: ‘Indien nodig kun je altijd zelf contact opnemen, wanneer je hier behoefte aan hebt.’

Begeleider 10: 'Nee. Er is op het eerste vlak steun, maar wanneer er langdurige ziekte is, kan de organisatie nog meer meedenken.'

Begeleider 11: 'Zoals ik al aangaf heb ik dit nog niet gehad. Maar ik weet wel dat er de mogelijkheid is om in gesprek te gaan met collega's – en of de zorgmanager. Of dit voldoende is? Daar kan ik niet over oordelen.'

Begeleider 13: 'Ja, ik voel zeker steun vanuit mijn collega's en zorgmanagers.'

- Weet jij welke rechten - en of plichten je als begeleider hebt na afloop van een voorval met agressie van een cliënt, waardoor je fysieke - en of psychische klachten ervaart?

Begeleider 1: 'Nee, plichten wel. Rechten weet ik niet.'

Begeleider 2: 'Ik weet de stappen die ik moet zetten binnen Opvang Uniek. Mochten hier buitenom nog meer rechten en plichten zijn, ben ik hier niet van op de hoogte.'

Begeleider 3: 'Nee, niet precies.'

Begeleider 4: 'Nee, daar ben ik persoonlijk totaal niet bekend mee.'

Begeleider 5: 'Het recht is dat je een cliënt of de organisatie aansprakelijk kunt stellen van opgelopen letsel tijdens jouw werk. Plicht is het melden aan de organisatie/ het management.'

Begeleider 6: 'Nee, ik heb dit voor het eerst in de agressietraining gehoord en verbaasde mij erover dat wij bijvoorbeeld aangifte mogen doen. Ik zou hier heel graag meer over willen weten.'

Begeleider 7: 'Nee, daar ben ik niet van op de hoogte.'

Begeleider 8: 'Ik weet niet precies wat mijn rechten zijn. Ik weet wel dat ik de plicht heb om te melden en te rapporteren en ik weet dat ik recht heb op een nagesprek als ik hier behoefte aan heb.'

Begeleider 9: 'We moeten het melden door een incidentenformulier in te vullen. De ouders

op de hoogte brengen en de manager door een mail te sturen over het incidentenformulier en eventueel kun je nog even bellen voor verduidelijking. Je hebt recht op een nazorggesprek. Officieel moet je bij een beschuldiging van kindermishandeling op non-actief worden gesteld totdat er meer duidelijkheid is over wat er daadwerkelijk is gebeurd. Dit gebeurt bij ons vaak niet. Mede omdat cliënten vaker begeleiders beschuldigen iets gedaan of gezegd te hebben wat niet waar is, maar heel officieel moet het eerst worden uitgezocht en mag je dan pas weer aan het werk.'

Begeleider 10: 'Deels. Ik adviseer ook iedereen om lid te worden van de FNV. Zij geven je onafhankelijk advies en weten wel de feiten. Daarom wens ik nog altijd een personeelsvertegenwoordiger.'

Begeleider 11: 'Nee, eerlijk gezegd niet.'

Begeleider 12: 'Nee, geen idee.'

Begeleider 13: 'Mijn plicht is om het te melden bij de zorgmanagers door te mailen en het invullen van het incidentenformulier. Wat mijn rechten en plichten verder zijn, weet ik niet.'

- Weet jij wat je momenteel als begeleider moet doen, wanneer je fysieke - en of psychische klachten ervaart als gevolg van de agressie van een jeugdige?

Begeleider 1: 'Het kenbaar maken bij de zorgmanager.'

Begeleider 2: 'Ja, dat weet ik binnen Opvang Uniek.'

Begeleider 3: 'Ik zou dan in gesprek gaan met een van de zorgmanagers en met hen overleggen wat te doen.'

Begeleider 4: 'Nee, hiervan ben ik niet op de hoogte.'

Begeleider 5: 'Gesprek aanvragen met de zorgmanager en het invullen van het agressieformulier.'

Begeleider 6: 'Ik ben niet bekend met meer opties dan een nagesprek. Ik zou dus graag nog meer mogelijkheden willen ontdekken.'

Begeleider 7: 'Nee.'

Begeleider 8: 'Ik weet dat ik dit kenbaar moet maken bij het management. Hiervoor zou ik dan ook contact opnemen met de zorgmanagers.'

Begeleider 9: 'Contact opnemen met de organisatie om jouw verhaal te doen. Je kunt dan samen bekijken hoe nu verder.'

Begeleider 10: 'Ja, dat staat beschreven op Qurentis. Maar ook dat zijn beschrijvingen voor op korte termijnen en als steun voor de organisatie. Het stukje wat voor jou als persoon van belang is, moet je zelf zien te vinden. Dat is eigenlijk ook wel iets wat ik begrijp, het is jouw verantwoording. Alleen nu ben ik mondiger en zelfverzekerder dan toen het gebeurde. Een logboek van je klachten bij houden met beter vaker ziek melden en naar een arts dan minder vaak ziek melden en naar een arts.'

Begeleider 11: 'Nee, ik heb mij hier ook niet echt in verdiept.'

Begeleider 12: 'Aangeven in het agressieformulier dat je een nagesprek wilt, maar mocht het nog later optreden zou ik weer contact opnemen met de zorgmanager, maar dat is een vrije interpretatie.'

Begeleider 13: 'Het incidentenformulier invullen en mailen naar de zorgmanagers. Ook moet ik het overdragen aan de ouders – en of opvoeders van de cliënt. Wat verder van belang is om te doen, zou ik niet weten.'

- Ben je bekend met de protocollen: fixatie en traumaverwerking?

Begeleider 1: 'Wel bekend, maar eigenlijk al lang niet meer gebruikt.'

Begeleider 2: 'Ik ben bekend met het protocol fixatie.'

Begeleider 3: 'Fixatie wel enigszins. Traumaverwerking niet.'

Begeleider 4: 'Gedeeltelijk, protocol omtrent fixatie is bekend. Protocol omtrent traumaverwerking minder.'

Begeleider 5: 'Ja, maar ik ken de inhoud niet volledig.'

Begeleider 6: 'Ik weet ze te vinden, maar er wordt op dit moment te weinig naar gekeken.'

Begeleider 7: 'Fixatie wel, traumaverwerking niet.'

Begeleider 8: 'Wel met het protocol fixatie, traumaverwerking niet echt. Goede tip om eens naar te kijken.'

Begeleider 9: 'Ja.'

Begeleider 10: 'Ja, staat op Qurentis.'

Begeleider 11: 'Het kan zijn dat ik deze een keer gezien heb, maar ik zou niet precies weten wat erin vermeld staat.'

Begeleider 12: 'Nee.'

Begeleider 13: 'Nee, eerlijk gezegd niet. Ik weet dat het op Qurentis staat, maar weet niet precies wat deze protocollen inhouden.'

- Wat is volgens jou de oorzaak van de (toenemende) agressie van de doelgroep binnen Opvang Uniek?

Begeleider 1: 'Cliënten krijgen steeds meer prikkels, keuzes en te veel 'vrijheid'. Ouders die beide werken waardoor kinderen structuur missen.'

Begeleider 2: 'Ik denk dat één van de redenen is dat zij met meer agressie te maken krijgen op televisie, in de omgeving en gewoon op straat, waardoor zij het als 'normaal' gaan beschouwen - en of sneller het gedrag van anderen overnemen.'

Begeleider 3: 'Ik denk dat kinderen te lang thuis blijven wonen in een onveilige omgeving. Ouders moeten eerder hulp bij moeilijk opvoedbare kinderen krijgen, waardoor escalaties voorkomen kunnen worden. Ik denk dat die drempel voor veel ouders nog veel te hoog is. Ook de veranderende maatschappij zal hier vast aan bij dragen, werkdruk etc.'

Begeleider 4: 'Brutaliteit en onvermogen ouders. Ik denk dat een deel van de agressie steeds meer gedoogd wordt door de omgeving van het kind, waardoor deze zich minder snel laat afremmen in het tonen van agressie. Dit ligt uiteraard niet alleen bij de omgeving, maar

ook bij het kind zelf en de begeleiding die het kind krijgt. De precieze reden van de toename is voor mij onbekend, maar in de tijd dat ik in het werkveld actief ben zie ik een veranderende houding van ouders/verzorgers/docenten/begeleiders etc. tegenover agressie.'

Begeleider 5: 'De wijzigingen in de jeugdzorg. De aanmeldingen komen nu meer vanuit de gemeente.'

Begeleider 6: 'Thuisituaties en ernstigere problematieken bij kinderen, maar ook het flexibel zijn van de organisatie. Nu met de cliëntdossiers sluiten we al het een en ander uit met betrekking tot agressie, maar ik vind dat de protocollen meer nageleefd moeten worden. Ik geloof dat wij eigenlijk geen organisatie zijn die kinderen kunnen opvangen die blijvende en regelmatige agressie vertonen?'

Begeleider 7: 'Ik denk dat er in de jonge jaren van de kinderen al veel wordt geaccepteerd (wat negatief gedrag betreft) door opvoeders en er weinig duidelijke grenzen zijn. Daarnaast gebrek aan respect voor elkaar.'

Begeleider 8: 'Dat we "zwaardere" cliënten krijgen. Er komen naar mijn idee steeds meer multiprobleem cliënten. Vaak speelt er van alles op school, thuis en is er al meer hulpverlening aan te pas gekomen. Verder op de groepen heb ik de indruk dat het lastig is om alle cliënten de persoonlijke aandacht te geven die zij nodig hebben. Soms is de aandacht die cliënten nodig hebben zo specifiek, dat dit lastig te combineren is met een groep. Verder spelen telefoons, tablets, nintendo DS etc. denk ik ook wel mee. Tegenwoordig willen veel kinderen vaak vooral spelletjes spelen op hun telefoon etc. Naar mijn mening heeft dit een negatieve invloed op het gedrag.'

Begeleider 9: 'Pittige doelgroep en het PGB wordt alleen afgegeven wanneer het hard nodig is. De gezinnen en cliënten hebben meer problemen dan voorheen.'

Begeleider 10: 'Verschillende begeleiding/personen. Dit blijf je houden en er is niets aan te doen. Ook de cliënten hebben daar soms geen keuze in. Zo is het leven. Soms onduidelijkheid van regels op de groep. Onduidelijkheid geeft ruimte voor uitproberen, maar ook ruimte voor spanning. De kinderen veranderen ook. De doelgroep wordt anders. Er komen nu ook andere kinderen binnen dan in het begin. Dit is ook een gevolg door de wetwijzigingen. Maar ook omdat Opvang Uniek nu deze cliënten wel aanneemt en in het verleden soms nog liet schieten.'

Begeleider 11: 'Zoals ik al aangaf denk ik dat in vakanties de oorzaak kan zijn dat er veel wisselingen zijn, nieuwe samenstellingen, nieuwe gezichten qua begeleiding, hulpkrachten en stagiaires.'

Begeleider 12: 'Er worden meer complexere casussen binnen gehaald, denk dat het zaak blijft om goed te kijken of wij als organisatie wel het juiste kunnen bieden, aangezien wij vrijwillige hulpverlening bieden en dus niet mogen fixeren en dergelijke.'

Begeleider 13: 'Ik denk dat het met name ook echt te maken heeft met de Jeugdwet die in 2015 in werking is getreden. Hierdoor wordt er een zo'n licht mogelijke vorm van hulpverlening ingezet. Het kind krijgt naar mijn idee vaak te weinig hulp dan dat hij daadwerkelijk nodig heeft. Kinderen met complexere zorgvragen worden hierdoor binnen het vrijwillige kader van Opvang Uniek ondersteund en begeleid. Opvang Uniek krijgt hierdoor te maken met meer agressie. Daarnaast denk ik dat de ouders en de omgeving van het kind ook vaker het agressieve gedrag accepteren dan voorheen. Door de veranderingen van de maatschappij wordt agressie tegenover elkaar steeds 'normaler'. Er is minder sprake van respect voor de begeleiders. Daarnaast denk ik dat onduidelijkheid bij de cliënt en wisseling en van begeleiding voor onzekerheid kan zorgen, waardoor de cliënt agressief wordt. Ik denk ook dat het deze doelgroep vaker 'overkomt' omdat ze niet weten hoe ze iets anders moeten oplossen, dan dat zij het doelbewust inzetten.'

- Wat wordt er volgens jou momenteel al aan de praktijkvraag gedaan? Wat is hiervan zowel het positieve als het negatieve effect?

Begeleider 1: 'Er wordt steeds meer ambulante hulpverlening ingezet op het kind, maar ook ouders zouden hierin meer begeleid moeten worden. Zij moeten het uiteindelijk doen.'

Begeleider 2: 'Er wordt een agressietraining gegeven, waardoor begeleiders weten hoe zij moeten fixeren en kunnen omgaan met agressie. Er is een agressieformulier met daarin de vraag of je behoefte hebt aan een nagesprek. Verder wordt het volgens mij ook bespreekbaar gemaakt tijdens de vergaderingen - en of casusinbrengen. Het positieve effect is dat begeleiders weten hoe ze moeten handelen. Er is voldoende mogelijkheid om het bespreekbaar te maken. Daarnaast zijn er soms begeleiders die alleen op een groep staan met een stagiaire, zonder andere begeleiding in de buurt. Een stagiaire mag je vragen om te ondersteunen, maar daar kan je wellicht niet volledig opbouwen. Hierdoor kan een begeleider die op een groep staat waarbij agressie plaatsvindt wellicht toch niet de volledige veiligheid voor de andere kinderen en zichzelf waarborgen - en of voelt zich tijdens het

begeleiden van de groep zich niet volledig op zijn/haar gemak. Dit is een hypothese, ik kan het niet volledig onderbouwen maar verwacht wel dat het mogelijk kan zijn. Het zou prettig zijn als er dan twee groepen dichtbij elkaar worden gedraaid, waardoor je als begeleider op elkaar kan bouwen.'

Begeleider 3: 'Er wordt niet veel gedaan vind ik. Wel wordt er altijd gevraagd of we nazorg willen. Dus onze behoeftes worden wel gehoord. Ik heb er echter te weinig ervaring mee of er ook daadwerkelijk ook wat mee gedaan wordt. Ik heb hier nooit gebruik van gemaakt. Ik denk wel dat er vaker gepraat moet worden.'

Begeleider 4: 'Ik zie dat er steeds meer tijd een aandacht wordt besteed aan preventief handelen door beter in te spelen op de behoefte van het kind en adequaat te handelen bij de eerste voortekenen van agressie. Dit voorkomt al een hoop narigheid. Wat mij ook opvalt (dit zie ik ook in het onderwijs terug) is, dat er bij een voorval met agressie veel begrip wordt getoond voor het kind. Als begeleider wil ik al snel verantwoorden waar de agressie van het kind vandaan komt, waardoor ik onbewust de agressie zelf bagatelliseer. Mijn consequentie pas ik aan omdat ik veel begrip wil tonen voor de aard van de agressie en het bijna wegzet als een fout van mij als begeleider. Dit zorgt er vaak wel voor dat ik geneigd ben milder om te gaan met de cliënt waardoor de consequentie minder heftig is voor de cliënt. Ik ben mij er van bewust dat ik in het verleden dusdanig gehandeld heb, dat er voor de cliënt een zeer lichte/vrijwel geen consequentie aan het agressieve gedrag vast hangt. Dit zou in sommige situaties een rol kunnen spelen in de toename van agressie.'

Begeleider 5: 'We moeten het formulier melden agressie invullen, waarop je in kunt vullen of je een nagesprek wilt. Het nadeel hiervan is dat de drempel, voor de personen die dit invullen, te hoog kan liggen om een gesprek aan te vragen. Zij kunnen zich bezwaard voelen of het 'overdreven' vinden. Ook kan het zijn dat zij niet willen onderdoen voor de andere betrokkenen. Het lijkt mij goed om alle incidenten altijd in de vergadering kort toe te lichten of om altijd telefonisch contact te hebben met de zorgmanager/ contactpersoon om situaties te evalueren.'

Begeleider 6: 'Naar mijn idee worden incidenten vaker behandeld in de vergadering.'

Begeleider 7: 'Bij een voorval met agressie kun je aangeven of je behoefte hebt aan een gesprek en hierna wordt besloten of er andere stappen moeten worden ondernomen (dit zal

verschillen per casus). Positief is dat aan de behoeftes van de begeleider wordt gedacht. Negatief is misschien geven werknemers snel aan dat ze geen gesprek willen terwijl ze het achteraf misschien wel nodig hadden.'

Begeleider 8: 'Wanneer zij hier behoefte aan hebben, kunnen begeleiders een nagesprek aanvragen, telefonisch contact opnemen met een collega of met de zorgmanagers om het erover te hebben en het tijdens een vergadering inbrengen tijdens een casusbespreking. Ik vind het goed dat hier de ruimte voor is en dat wanneer het echt nodig is je ook de ondersteuning krijgt die je nodig hebt. Het nadeel hiervan is dat het bij de collega's zelf ligt. Ik denk dat dingen soms niet aangekaart worden of niet goed worden opgevangen. Iemand kan ervoor kiezen om het voorval niet bespreekbaar te maken, maar daar achteraf bijvoorbeeld wel spijt van hebben. Dan kan dat nog steeds, maar dit kan iemand misschien wel als een drempel ervaren. Daarnaast ben ik van mening dat je van elkaars ervaringen kan leren en wanneer iemand ervoor kiest het niet met het team te delen, kan de rest van het team er ook niet veel van opsteken. Als ik vanuit mijn eigen ervaring spreek. Wanneer ik het echt nodig heb, vraag ik een nagesprek aan en zoek ik ook de ondersteuning die ik nodig heb. Maar ik heb regelmatig situaties waarbij ik zelf geen nagesprek nodig heb. Tijdens vergaderingen ben ik iemand die niet snel een casus inbrengt, omdat ik het vooral interessant vind om naar anderen te luisteren en hier zelf niet snel initiatief in neem. Hier kan ik zelf wat mee, maar ik denk ook dat het goed is om als team de afspraak te hebben om voorvallen standaard te bespreken (tenzij iemand dit echt niet wil). Maar als het een standaard agendapunt wordt, dan kan je veel van elkaars situaties leren. Stel iemand wil tips of oplossingen dan kan je hier ook nog gelijk als team over sparren. Daarnaast moet er naar mijn mening altijd de mogelijkheid blijven om ook individueel een nagesprek te kunnen voeren. Ik weet het niet zeker, maar volgens mij las ik in de notulen van de laatste vergadering terug, dat dit ook wel de bedoeling is. Dus als dat het geval is dan wordt dit punt al opgepakt en zou ik dat super positief vinden.'

Begeleider 9: 'Agressietrainingen.'

Begeleider 10: 'Ik ben wel van mening dat er genoeg ruimte is om je mond open te trekken/ jouw mening te geven. Alleen denk ik wel dat sommige zaken dan wat gevoeliger liggen, om dat het financiële gevolgen heeft voor de organisatie. Hetzij een aanpassing of langdurige ziekte. Maar dan nog ben jij de persoon die voor jezelf op kan komen. Soms moet je zelf je weg uit zoeken wat nu waar is en waar je in jouw recht staat. Maar je wordt er niet dommer

van om het zelf uit te zoeken. Ik blijf dan toch terug komen bij het inzetten van een personeelsvertegenwoordiger. Middels vergaderingen en gesprekken wordt er echt wel naar een oplossing gezocht. Alleen duurt het een wat langer dan het ander en kost het een wat meer moeite dan een ander. Ik ben er wel wat makkelijker in geworden; ik ben verantwoordelijk voor mijn eigen gedrag, als de organisatie het niet op orde heeft is dan niet mijn fout. Ik vind het belangrijk dat ik zelf weet wat ik in zo'n situatie moet doen en wat ik kan. In zo'n situatie is er maar één iemand die kan beslissen en dat is de begeleider.'

Begeleider 11: 'Je krijgt de gelegenheid om een gesprek aan te gaan, maar of Opvang Uniek nog meer voor je kan betekenen en ook daadwerkelijk doet? Ik heb geen idee!'

Begeleider 12: 'Er worden agressietraining gegeven. Ik denk dat er nog wel meer gefocust kan worden op de-escalerend werken. Ik heb zelf meerdere agressietrainingen gehad bij eerdere werkgevers, maar daar wordt agressie altijd aangegaan met minimaal drie personen dus dat vind ik nog wel eens krom. Wij staan er eigenlijk alleen voor. Mijn vraag is dan ook of we dat dan wel moeten willen agressie, of dat we ervoor moeten kiezen bij veel terugkerende voorvallen met agressie dat de cliënt niet binnen de setting past.'

Begeleider 13: 'Je krijgt de mogelijkheid om in gesprek te gaan met een van de zorgmanagers. Ook krijgen wij agressietrainingen. Het voordeel van de nagesprekken is dat je jouw verhaal kunt doen. Je voelt je dan ook gesteund door de zorgmanagers. Het nadeel is dat je daarna wel weer alleen op een groep staat, waardoor je angstig kan zijn voor de cliënt. Je kunt je dan voorafgaand aan jouw dienst angstig voelen en druk maken. Ik kan mij ook voorstellen dat sommige collega's een drempel over moeten voor het aanvragen van een nagesprek. Je wil dan anderen niet tot last zijn en denkt dat het wel mee valt.'

- Door welke factoren wordt volgens jou het praktijkprobleem beïnvloed?

Begeleider 1: 'Werkende ouders, te grote klassen en minder structuur.'

Begeleider 3: 'De problematiek van de cliënten wordt steeds complexer met dubbele diagnoses.'

Begeleider 4: 'Aansturing die voor het kind niet duidelijk is, slechte connectie tussen de kinderen zelf, weinig reducerend handelen van ouders, kind kan emoties en gevoelens niet anders uiten. Het kind weet niet hoe of krijgt de handvatten niet aangereikt. Agressie wordt

steeds normaler. Het komt vaker voor en lijkt minder heftig. Hierdoor veranderd de kijk op de daadwerkelijk getoonde agressie.'

Begeleider 6: 'Geld, tijd, mogelijkheden, professionals, etc.'

Begeleider 7: 'Soort agressie (ernst en verbaal/ fysieke agressie), of er wel of niet blijvende schade is (mentaal/ fysiek), hoe de werknemer ermee omgaat en de frequentie.'

Begeleider 8: 'Ik denk dat dit samenhangt met de oorzaak van de toenemende agressie.'

Begeleider 10: 'Financieel, want aanpassingen zijn soms duur. Tijdgebrek, keuze maken in korte tijd of juist langer uitgesteld in verband er geen tijd voor hebben. Soms moet het eerst goed fout gaan, wil men een verandering aanpassen. Dit is niet alleen bij Opvang Uniek. Ik denk dat die keuzes dan ook gemaakt worden op basis van tijdgebrek en het niet voldoen/ geen financiële middelen hebben.'

Begeleider 11: 'Ik denk eerlijk gezegd dat werknemers niet altijd bespreekbaar maken dat zij last hebben van een situatie.'

Begeleider 13: 'Financiën, de complexiteit van de doelgroep neemt toe, tijdgebrek, onzekerheid van de begeleiders, ouders die over onvoldoende opvoedingscapaciteiten beschikken, waardoor het agressieve gedrag van het kind sneller geaccepteerd wordt.'

- Waarom is voor jou als begeleider de nazorg vanuit de organisatie, na afloop van de agressie van een cliënt waardoor je fysieke - en of psychische klachten ervaart, van belang?

Begeleider 1: 'Omdat we ons werk goed moeten kunnen blijven doen. Dat kan niet als je bang op de groep staat of niet meer bij de mensen thuis durft te komen.'

Begeleider 2: 'Het is van belang dat het bespreekbaar gemaakt kan worden en dat er naar je wordt geluisterd. Maar ook dat er wordt gekeken of er verdere hulp noodzakelijk is of dat een gesprek vanuit de organisatie voldoende is. Ook is het van belang dat je organisatie op de hoogte is van de agressie die er plaatsvindt en de gevolgen daarvan op de begeleiding.'

Begeleider 3: 'Als je er niet over praat ga je er last van houden, wordt het misschien continue herhaald in je hoofd. Door er over te praten en collega's te horen over hun

ervaringen kun je ideeën uitwisselen om het te verwerken. Door bespreekbaar te maken dat je er moeite mee hebt en last van hebt, wordt je gesteund. Het kan anders erg je handelen en begeleidingswijze beïnvloeden.'

Begeleider 4: 'Voor mij is het van belang dat ik er als persoon niet onder ga lijden. Daarnaast moet ik met een goed en zeker gevoel mijn werk kunnen blijven doen. Agressie is iets dat impact op je heeft. Om ervoor te zorgen dat deze impact niet zo heftig wordt dat je er last van blijft houden, is de juiste nazorg een vereiste.'

Begeleider 5: 'Voor je algehele functioneren, ervaren van steun en voor de groei van jezelf, het kind, de groep en de organisatie.'

Begeleider 6: 'Pas als de nazorg goed geleverd wordt, kun je daarna weer zo functioneren als voorheen. Ook is nazorg belangrijk voor het verloop van het proces van de cliënt.'

Begeleider 7: 'Helaas hoort agressie soms bij het werk dat je doet. Hierdoor is de organisatie ook verantwoordelijk voor je welbevinden ten gevolge van eventuele agressie. Als die nazorg er niet is en iemand blijvend schade heeft, kan diegene ook niet meer op een prettige manier zijn werk uitvoeren door bijvoorbeeld angst voor agressieve incidenten. Heel goed dat jullie dit uitzoeken en dat er meer duidelijkheid komt over dit onderwerp.'

Begeleider 8: 'Voor mij is de nazorg van belang om mijn verhaal kwijt te kunnen, erkenning te ervaren en om mijn zelfvertrouwen naderhand weer te vergroten. Het is zwaar om een last alleen te dragen, dus het is belangrijk voor mij dat ik dit kan delen en er collega's zijn die met mij mee kunnen denken.'

Begeleider 9.: 'Omdat het tijdens je werk is gebeurd dus moet jouw werk helpen om het probleem om te lossen. Wanneer je niet kunt werken door een sportblessure of skivakantieblessure is dat anders dan wanneer je niet kunt werken door klachten die door jouw werk zijn ontstaan.'

Begeleider 10: 'Voor de erkenning. Ik zelf heb mij echt een zeur gevonden, terwijl ik al zo min mogelijk aangaf dat ik pijn had en dagelijks de consequenties er van ervaar. Zelfvertrouwen: een goede nabespreking maakt dat de begeleider ook met een goed gevoel naar huis gaat. De begeleider kiest ook niet voor deze situatie, maar is er wel in beland. Soms is het inderdaad de fout van een begeleider, maar is het dan echt een fout? Misschien juist een

gevolg van iets. Iemand kan hier wel over nadenken, maar ook hierin kan een begeleider zelf aan de bel trekken. Alleen kost dit tijd en vertrouwen vanuit het personeel en de directie. Om ook de volgende keren wel weer lekker op de groep staan. Een nare ervaring kan gevolgen hebben voor hoe je in de toekomst jouw begeleidingsstijl aanpast. Om dit goed te laten verlopen is nazorg essentieel. Nazorg omdat ook na enige tijd klachten pas duidelijk en in beeld komen. Een trauma komt vaak ook later pas echt tot uiting. Nazorg is niet alleen direct op dat moment, maar ook op langer termijn. Daar kan wat in verbeterd worden. Ook het personeel heeft zijn rechten en belangen.'

Begeleider 11: 'Omdat je niet met angst terug naar je werk moet gaan en het goed is om met anderen te spreken wat er gebeurd is en hoe het nu verder gaat. Wanneer je dit niet doet, kan het zijn dat je, je tegen het desbetreffende kind gaat keren of niet terug durft naar die groep. Het gaat je eigen functioneren in de weg staan. Je moet je wel prettig blijven voelen om begeleiding op kwaliteit te kunnen leveren.'

Begeleider 12: 'Is heel erg belangrijk, omdat je anders een spanning/angst kan gaan opbouw en om met die cliënt te werken en je dan niet meer met plezier naar je werk gaat. Agressie moet altijd goed gerapporteerd worden en serieus genomen worden, want agressie is niet normaal en heel snel gaan we dingen wel normaal vinden en daar moet echt voor gewaakt worden.'

Begeleider 13: 'Omdat ik mijn werk goed wil blijven doen. Wanneer ik spanning ervaar voor een cliënt voelt de cliënt deze spanning ook en heeft dit naar mijn idee ook invloed op de begeleiding die aan hem geboden wordt. Het is heel belangrijk om je gesteund te voelen vanuit het team en dat er naar je geluisterd wordt. Je hoort jouw zelfvertrouwen na een voorval met agressie weer terug te krijgen. Ik denk dat het belangrijk is dat je de juiste en passende nazorg krijgt, omdat je zo optimaal mogelijk wil functioneren. Het hoort je op werkgebied, maar ook op privégebied niet te belemmeren.'

III. Huidige beleidsdocumenten en protocollen binnen Opvang Uniek met betrekking tot agressie

De volgende beleidsdocumenten en protocollen zijn vertrouwelijk vanuit Opvang Uniek. Deze zijn niet in te zien door derden, waardoor deze worden vermeld in een bron als persoonlijke communicatie.

Agressiebeleid: Fysieke- en mentale weerbaarheidstraining

Om op een juiste manier om te gaan met de toenemende agressie van de cliënten heeft Opvang Uniek in 2015 elke begeleider, hulpkracht en stagiaire verplicht gesteld om een fysieke- en mentale weerbaarheidstraining te volgen. Deze weerbaarheidstraining wordt vanuit Opvang Uniek aangeboden en gegeven door een extern bedrijf dat hierin is gespecialiseerd. Tijdens het volgen van deze weerbaarheidstraining leren de begeleiders, hulpkrachten en stagiaires om op een zo minst ingrijpende manier en met zo min mogelijk nadeel voor de jeugdige en zichzelf te fixeren en hoe zij het beste om kunnen gaan met agressie. In 2016 hebben alle begeleiders, hulpkrachten en stagiaires hiervan een herhalingsstraining gehad. De doelstelling is om minimaal een keer per jaar een herhalingsstraining aan te bieden (Carly Ouardighi, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018).

Protocol fixatie

Opvang Uniek heeft een protocol ontwikkeld over het fixeren van haar jeugdigen met als doel het op een juiste, zorgvuldige wijze uitvoeren van het toepassen van fixatie bij een jeugdige als vrijheidsbeperkende maatregel. Er hoort hierbij rekening gehouden te worden met het begeleidingsklimaat en het zorgbeleid. Als uitgangspunt geldt dat fixatie van jeugdigen zo veel mogelijk moet worden voorkomen. Fixatie is echter niet altijd te vermijden, aangezien het toegepast kan worden als maatregel om een tijdelijke noodsituatie te overbruggen en als onderdeel van de begeleiding. Wanneer het voorkomt dat een kind tijdens de begeleiding gefixeerd moet worden, hebben ouders/opvoeders hier voorafgaand toestemming voor gegeven. Wanneer een jeugdige tegen zijn zin in door de begeleider wordt vastgehouden, wat betekent dat hij zich kan losmaken, is dit geen fixatie volgens de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz). In het protocol fixatie staat stapsgewijs hoe de begeleiders moeten handelen tijdens het fixeren van een jeugdige. Vervolgens moet elk voorval dat leidt tot een fixatie worden nabesproken met de jeugdige zelf en zijn vertegenwoordigers. Wanneer een jeugdige gefixeerd wordt, kunnen hierdoor fysieke klachten bij de begeleider ontstaan. Dit kan variëren van fysiek ongemak tot ernstige complicaties (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018).

Procedure Melden Incidenten Medewerkers

Opvang Uniek heeft voor haar medewerkers een Procedure Melden Incidenten Medewerkers. Deze procedure heeft als doel het schriftelijk vastleggen van iedere melding van begeleiders over incidenten, ongewenst gedrag, bijna ongevallen, ongevallen en beroepsziekten. Deze registratie hoort te voldoen aan de verplichtingen van de Arbowet en aan de maatregelen die genomen kunnen worden ter bevordering van de gezondheid, veiligheid en het welzijn van de medewerkers. Binnen het beleid van Opvang Uniek staat de veiligheid van haar begeleiders voorop. Hierdoor is het melden van deze incidenten gewenst, maar niet verplicht. De incidenten kunnen anoniem gemeld worden wanneer de medewerker dit wenst (Opvang Uniek, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018).

IV: Concretisering en definiëring van begrippen onderzoeksvraagstelling en deelvragen

Agressie

Agressie kan gedefinieerd worden als gedrag dat al of niet opzettelijk bij de ander immateriële – en of materiele schade als gevolg heeft. Agressieve handelingen kunnen variëren van fysieke agressie, zoals schoppen, slaan of stompen, tot psychische vormen, zoals uitschelden, pesten of bedreigen. Kenmerkend voor agressief gedrag is dat formele – en of informele regels worden overtreden. Onder formele regels kan worden verstaan dat je iemand niet mag mishandelen en dat je bezittingen van anderen niet kapot mag maken. Onder informele regels wordt het respect hebben voor en het rekening houden met elkaar verstaan. Wanneer iemand met zijn gedrag een ander schade toebrengt, zonder dat dit zijn bedoeling was, wordt er ook gesproken van agressie (Van der Ploeg, 2014).

Begeleiders

Binnen dit onderzoek worden onder begeleiders zowel de ambulant- als de groepsbegeleiders en de hulpkrachten van alle vier de locaties van Opvang Uniek verstaan. De ambulant begeleiders werken individueel met één cliënt. De groepsbegeleiders werken op groepen met maximaal 5 cliënten. Een begeleider is een daartoe bevoegd persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de geboden begeleiding aan de cliënt. De hulpkrachten werken onder leiding van begeleiders op de groepen. Zij bieden ondersteuning aan de begeleiders, maar zijn geen eindverantwoordelijke (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 8 februari 2018).

Behoeftes

“Behoeftes” (2018) betekent volgens Van Dale: verlangen naar hetgeen je mist, zaak die je nodig hebt. Wat missen de begeleiders van Opvang Uniek nog? Wat hebben zij nodig?

Competenties

“Competenties” (2010) betekent volgens Ensie; het vermogen om een taak met de juiste kennis en vaardigheden te verrichten. Volgens Slot en Spanjaard (2009) is competentie het aanwenden van en het beschikken over voldoende vaardigheden om taken op een juiste en adequate manier uit te kunnen voeren.

Fysieke klachten

Lichamelijke klachten. Volgens Volgens Baillien, Neyens, De Witte en Vanoirbeek (2005) kunnen de volgende fysieke klachten ontstaan als gevolg van een voorval met agressie

- Hoofdpijn,

- Maagpijn,
- Darmklachten,
- Trillingen,
- Te hevig transpireren,
- Hartkloppingen,
- Gespannenheid,
- Blauwe plekken,
- Krassen,
- Breuken,
- Kneuzingen.

Incident

Een voorval. Een “Incident” (2018) betekent volgens Van Dale; een onvoorziene gebeurtenis, storend voorval. Wanneer wij spreken over een incident heeft dit betrekking tot een voorval met agressie.

Management

De twee zorgmanagers en directeur van Opvang Uniek (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 8 februari 2018).

Nazorg

De zorg en begeleiding na afloop van een voorval met agressie binnen Opvang Uniek. Onder nazorg verstaat het management het opvangen van een begeleider na afloop van een voorval met agressie door onder andere het voeren van gesprekken en eventueel het doen van aangifte tegen de desbetreffende cliënt. Binnen Opvang Uniek is het management verantwoordelijk voor het proces in de nazorg (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 8 februari 2018).

Psychisch klachten

Geestelijke klachten. Volgens Baillien, Neyens, De Witte en Vanoirbeek (2005) kunnen de volgende psychische klachten ontstaan als gevolg van een voorval met agressie

- Slapeloosheid,
- Depressie en gebrek aan emoties,
- Concentratieproblemen – en of -stoornissen,
- Gebrek aan het nemen van initiatieven,
- Chronische vermoeidheid,

- Burn-out,
- Psychotrauma's,
- Geschrokken – en of bedreigende gevoelens,
- Slecht slapen: moeite met inslaap komen – en of het te vroeg ontwaken,
- Angst voor de veroorzaker.

Verplichte wet- en regelgeving

Wetten en regels die je moet naleven. In de Arbowet valt agressie onder de 'psychosociale arbeidsbelasting'. Werkgevers zijn op grond van deze wet verplicht om een beleid in te voeren dat er op gericht is om deze vorm van arbeidsbelasting te voorkomen of te beperken. Daarnaast beschermt het burgerlijk wetboek ook begeleiders tegen agressie. Op grond van artikel 7:658 heeft de werkgever een zorgplicht voor de veiligheid van de werkomgeving (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, z.d.).

De werkgever is verplicht om bij ernstige geweldsincidenten de arbeidsinspectie te waarschuwen. Dit moet uiterlijk 24 uur na het voorval. Er is sprake van een ernstig geweldsincident wanneer het slachtoffer overlijdt aan de gevolgen door een voorval met agressie, in een ziekenhuis moet worden opgenomen, blijvende schade aan zijn gezondheid oploopt of bij een medisch vermoeden hiervan (Gemeente Westerveld, 2009).

Vertrouwenspersoon

Er kan binnen een instelling een bepaalde medewerker worden aangesteld die zijn of haar collega opvangt in de nazorg na een voorval met agressie. De medewerker die zijn of haar collega opvangt wordt een vertrouwenspersoon genoemd. Een vertrouwenspersoon heeft volgens Willems (2018) een aantal primaire taken. Om deze taken te vervullen heeft hij een combinatie van vakkennis, ervaring en (sociale) competenties nodig. De competenties die de vertrouwenspersoon nodig heeft zijn:

- *Affiniteit*

Een vertrouwenspersoon heeft interesse in het steunen van begeleiders die een schokkend voorval/incident hebben meegemaakt.

- *Luistervaardigheden*

Een vertrouwenspersoon kan goed luisteren en kan belangrijke informatie tijdens mondelingen mededelingen oppakken. Deze persoon kan doorvragen en andere personen de ruimte geven om zich uit te spreken.

- *Gesprekken leiden en structureren*

Een vertrouwenspersoon geeft leiding in gesprekken, houdt overzicht en houdt structuur.

- *Signaleren*

Een vertrouwenspersoon signaleert het als een slachtoffer professionele begeleiding nodig heeft en weet wanneer hij deze persoon moet doorverwijzen.

- *Het sociale netwerk kunnen activeren*

Een vertrouwenspersoon kan het sociale netwerk van het slachtoffer erbij betrekken om zodoende de zelfredzaamheid te bevorderen.

- *Inlevingsvermogen*

Een vertrouwenspersoon kan zich in anderen verplaatsen en herkent de grenzen van anderen.

- *Respectvolle en tolerante houding*

Een vertrouwenspersoon laat anderen in zijn of haar waarde en trekt geen oordeel.

- *Betrouwbaar*

Een vertrouwenspersoon streeft de ethische en sociale normen in woord en gedrag na, gaat zorgvuldig om met gevoelige – en of persoonlijke informatie en komt zijn afspraken na.

- *Open staan voor feedback*

Een vertrouwenspersoon is bereid om op zijn eigen handelen te evalueren en deze bij te stellen.

- *Stressbestendigheid*

Een vertrouwenspersoon blijft rustig en weet in chaotische situaties het overzicht te bewaren.

- *Flexibel*

Een vertrouwenspersoon speelt in op de veranderende omstandigheden en kan omschakelen naar een nieuwe situatie en zich aanpassen in een nieuwe situatie (Willems, 2018).

Zorgmanagement

De twee zorgmanagers van Opvang Uniek (Judit Weijenbarg, persoonlijke communicatie, 8 februari 2018).

V. Interviewguides

Interviewguide: Participanten – negen begeleiders van Opvang Uniek

Deze interviewguide is opgesteld met als doel om inzichtelijk te krijgen welke aanknopingspunten volgens de begeleiders van belang zijn voor het vormgeven van de nazorg binnen Opvang Uniek bij een voorval met agressie. Vanuit de interviews kan de onderzoeksvraagstelling en de daarbij horende deelvragen beantwoord worden en kan er worden samengevat welke behoeftes de begeleiders hebben in de nazorg.

Deze onderstaande interviewguide is gebaseerd op de interviewguide zoals staat beschreven in: *Richtlijn voor het verzamelen, verwerken en analyseren van gegevens uit 'kwalitatief onderzoek'* (Han-Pedagogiek, 2016).

Introductie en dank	Allereerst willen wij u graag bedanken voor uw deelname aan dit onderzoek. Wij waarderen het dat u hiervoor tijd vrij heeft gemaakt.
Topics aangeven	Tijdens dit interview worden er vragen aan u gesteld met betrekking op uw behoeftes in de nazorg vanuit Opvang Uniek na afloop van een voorval met agressie, waardoor u fysieke- en of psychische klachten kunt ervaren. Wij willen de volgende topics graag met u bespreken: • Agressie, • Huidige nazorg bij een voorval met agressie, • Positieve aspecten in de huidige nazorg bij een voorval met agressie, • Negatieve aspecten in de huidige nazorg bij een voorval met agressie, • Protocol Traumaverwerking, • Behoeftes in de nazorg bij een voorval met agressie, • Vier basisbehoeftes, • Competenties vertrouwenspersoon, • Behoeftes met betrekking tot de wet- en regelgeving.
Doel van het onderzoek	Als vierdejaarsstudenten Pedagogiek aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen heeft Opvang Uniek ons de kans gegeven om binnen hun organisatie onderzoek te mogen doen naar de behoeftes van de begeleiders in de nazorg bij een voorval met agressie, waardoor zij fysieke – en of psychische klachten kunnen ervaren. In het kader van dit onderzoek zouden wij u graag willen interviewen met als doel om inzichtelijk te krijgen welke persoonlijke behoeftes u heeft in de nazorg vanuit Opvang Uniek, wanneer u door de agressie van een cliënt fysieke- en of psychische klachten ervaart. Wij waarderen het dat u uw verhaal aan ons wil vertellen.

Anonimiteit van de participant binnen dit onderzoek en de omgang met vertrouwelijke informatie	Zoals wij bij het invullen van het toestemmingsformulier voor het afnemen van dit interview al samen hebben besproken, blijft u als begeleider volledig anoniem binnen dit onderzoek. De door u gegeven antwoorden zullen niet te herleiden zijn door de zorgmanagers – en of andere betrokkenen, aangezien wij geen gebruikmaken van uw voorletter maar de uitwerking van het interview gaan nummeren. Wij willen u graag de mogelijkheid geven om de uitwerking van uw verhaal eerst zelf te lezen, voordat wij deze als bijlage toevoegen aan ons onderzoek.
Het recht om het interview te beëindigen	Mocht het tijdens dit interview voorkomen dat er vragen zijn die u liever niet wil beantwoorden, mag u dit altijd aangeven en respecteren wij uw keuze. Mocht u het interview willen beëindigen, mag u dit ook te allen tijde aangeven en respecteren wij ook deze keuze.
Gebruik van audioapparatuur tijdens het interview	Zoals voorafgaand aan het interview al samen is besproken, zouden wij dit interview graag willen opnemen door gebruik te maken van audioapparatuur. Hierdoor kunnen wij het interview exact transcriberen. Deze geluidsopname zal, nadat dit interview volledig is uitgewerkt, door ons als onderzoekers verwijderd worden.
Vragen ter introductie	Agressie • Wat verstaat u onder het begrip agressie? Controlerende vraag: Als ik het goed begrijp, verstaat u onder agressie.....? • Komt u wel eens in aanmerking met agressie? • Hoe vaak komt u in aanmerking met agressie? • Hoe ziet deze agressie er uit?
Huidige nazorg bij een voorval met agressie	• Heeft u al een keer te maken gehad met nazorg bij een voorval met agressie? • Zo ja, hoe zag deze nazorg eruit?

	• Hoe ervaart u de huidige nazorg binnen Opvang Uniek? • In hoeverre werd er aangesloten bij uw persoonlijke behoeftes in de nazorg? • In hoeverre had het voorval effect op uw handelen op de werkvloer? • In hoeverre had het voorval effect op uw privéleven? • Had u het gevoel dat er vanuit Opvang Uniek werd aangesloten bij uw persoonlijke situatie op werkgebied? • Had u het gevoel dat er vanuit Opvang Uniek werd aangesloten bij uw persoonlijke situatie op privégebied? • Vind u dat de begeleiders van Opvang Uniek voldoende op de hoogte zijn van hoe de nazorg binnen de organisatie is ingericht?
Positieve aspecten in de huidige nazorg bij een voorval met agressie	• Welke aspecten ervaart u als positief binnen de huidige geboden nazorg? • Waar had u steun aan vanuit het management? • Waar had u steun aan vanuit collega's? • In hoeverre heeft de nazorg vanuit Opvang Uniek eraan bijgedragen om uw fysieke - en of psychische klachten te verminderen? • Wilt u iets aanbevelen in de nazorg bij een voorval met agressie?
Negatieve aspecten in de huidige nazorg bij een voorval met agressie	• Welke aspecten ervaart u als negatief binnen de huidige geboden nazorg? • Wat miste u in de steun vanuit het management? • Wat miste u in de steun vanuit collega's? • In hoeverre hadden uw fysieke - en of psychische klachten voorkomen of verminderd kunnen worden door middel van de juiste nazorg? • Wat ontbrak er volgens u in de nazorg?
Protocol Traumaverwerking	• Bent u bekend met het protocol Traumaverwerking? • Hoe ervaart u het nagesprek dat gevoerd wordt bij een voorval met agressie? • In het protocol Traumaverwerking staat dat er een eerste nagesprek volgt, waarbij alle betrokken: de dader en de

	begeleiders/ hulpkrachten die bij het voorval aanwezig waren, met elkaar in gesprek gaan om hun emoties her te beleven en ruimte te geven aan hoe elke persoon dit heeft beleefd. Wat vindt u hiervan? • Heeft u behoefte aan een vervolgesprek na het eerste nagesprek? • Wanneer zou u hier wel of geen behoefte aan hebben? • Vanuit wie vindt u dat het initiatief voor een nagesprek moet komen? • Bij dit gesprek zit een gespreksleider. Deze persoon was niet bij het voorval aanwezig maar begeleidt het gesprek. Waar moet deze persoon volgens u aan voldoen? • De gesprekken die gevolgd worden en de tijd daartussen volgens dit protocol zijn; het eerste gesprek is binnen drie dagen, vervolgens na een week, daarna nogmaals na drie weken en vervolgens na zes weken. Wat vindt u hiervan? • Hoe ervaart u de steun vanuit Opvang Uniek? • Wat vindt u van de basiskennis van de begeleiders, de algemene coördinator en zorgmanagers over de oorzaken, vroege signalering en primaire opvang? (Weet u wat u moet doen, wanneer een collega agressie meemaakt?) • Wat vindt u ervan als het nieuwe protocol regelmatig besproken zou worden in bijvoorbeeld een teamvergadering? • Wanneer of hoe vaak zou dit volgens u noodzakelijk zijn? • Wat vindt u ervan als u - en of uw collega's een cursus krijgen waarin aandacht is voor de opvang van collega's na een geweldsincident?
Behoeftes in de nazorg bij een voorval met agressie	• Stel dat u morgen na uw dienst met een cliënt een voorval met agressie heeft meegemaakt, waardoor u ernstige fysieke- en of psychische klachten heeft die uw functioneren beïnvloeden. Hoe zou uw gewenste vorm van nazorg binnen Opvang Uniek er dan uit zien? • Waar heeft u dan nog meer behoefte aan vanuit het management? • Welke behoefte heeft u dan vanuit uw collega's?

	• Waar moet de focus van een goede nazorg op liggen? • Waar zou u behoefte aan hebben op het moment dat u weer zou moeten gaan werken met de desbetreffende cliënt die de agressie heeft veroorzaakt? • Heeft u er behoefte aan om de mensen in uw privéleven ook bij de nazorg te betrekken? (Denk aan uw partner, gezinsleden etc.) • Waar heeft u in de residentiële setting expliciet behoefte aan bij een voorval met agressie? • Waar heeft u in de ambulante setting expliciet behoefte aan bij een voorval met agressie?
Vier basisbehoeftes	• In hoeverre vindt u dat er in de huidige situatie erkenning is voor het slachtofferschap? • Wat zou u daar anders, meer of minder in willen zien? • Heeft u het gevoel dat uw collega's met u meeleven bij een voorval met agressie? • Heeft u het gevoel dat het management met u meeleeft bij een voorval met agressie? • Wat zou u daar anders, meer of minder in willen zien? • Hoe vindt u dat u geïnformeerd wordt na een voorval met agressie? (Deze informatie kan gaan over van alles; de wet- en regelgeving, de natuurlijke reacties van een slachtoffer bij een voorval met agressie etc.) • Waar had u graag nog meer informatie over gewild? • Van wie vindt u dat u deze informatie moet krijgen? • Op welke manier zou deze informatie het beste op u kunnen worden overgebracht? (Denkend aan een folder, mondeling etc.) • Heeft u het gevoel dat na het voorval met agressie iemand in uw werkomgeving u een luisterend oor bood? • Van wie vindt u belangrijk dat u een luisterend aangeboden oor krijgt? • Wat zou u daar anders, meer of minder in willen zien?
Competenties vertrouwenspersoon	• Zou u behoefte hebben aan een vertrouwenspersoon, wanneer u door een voorval met agressie fysieke- en of psychische klachten ervaart?

	• Zou u graag willen dat dit een intern of extern vertrouwenspersoon is? • Indien intern; iemand vanuit het management of een collega? • Over welke competenties hoort een vertrouwenspersoon volgens u te beschikken? <i>De volgende vragen gaan over de competenties waarover een vertrouwenspersoon volgens de literatuur hoort te beschikken:</i> • In hoeverre acht u het van belang dat een vertrouwenspersoon affiniteit toont? • In hoeverre acht u het van belang dat een vertrouwenspersoon over de juiste luistervaardigheden beschikt? • In hoeverre acht u het van belang dat een vertrouwenspersoon een gesprek kan leiden en kan structureren? • In hoeverre acht u het van belang dat een vertrouwenspersoon kan signaleren wanneer u doorverwezen moet worden naar een professional? • In hoeverre acht u het van belang dat een vertrouwenspersoon inlevingsvermogen heeft? • In hoeverre acht u het van belang dat een vertrouwenspersoon respectvol en tolerant is? • In hoeverre acht u het van belang dat een vertrouwenspersoon betrouwbaar is? • In hoeverre acht u het van belang dat een vertrouwenspersoon open staat voor feedback? • In hoeverre acht u het van belang dat een vertrouwenspersoon voldoende tijd en motivatie heeft? • In hoeverre acht u het van belang dat een vertrouwenspersoon stressbestendig is? • In hoeverre acht u het van belang dat een vertrouwenspersoon flexibel is? • Waar zou een vertrouwenspersoon volgens u nog meer aan moeten voldoen?
--	---

	• Wat zou u tegenhouden om naar een vertrouwenspersoon te gaan?
Behoeftes met betrekking tot de wet- en regelgeving	• Wanneer u slachtoffer bent van een voorval met agressie, waardoor u ernstige fysieke- en of psychische klachten ervaart, zou u dan aangifte willen doen tegen de desbetreffende cliënt? • Stel dat u aangifte zou willen doen, wat is voor u dan van belang om rekening mee te houden? • Wat zou u hierin van het management nodig hebben? • Zou u alleen aangifte willen doen, samen met een collega aangifte willen doen of zou u willen dat het management voor u aangifte doet? • In hoeverre vindt u het belangrijk om op te hoogte te zijn van desbetreffende wet- en regelgevingen met betrekking tot voorvallen met agressie? • Op welke manier zou u steun willen vanuit Opvang Uniek wat betreft de wet- en regelgeving? • Zo ja, van wie zou u dit willen? • Hoe zou deze steun er voor u uitzien?
Afsluiting	Graag zouden wij aan u willen vragen of u eventueel nog iets wilt toevoegen aan dit interview? Mochten er eventueel later nog toevoegingen zijn, horen wij dit graag. Hoe heeft u als begeleider dit interview ervaren? Heeft u nog feedback voor ons voor de volgende interviews?
Vervolg	Wanneer u geen toevoegingen heeft, willen wij hierbij graag dit interview afsluiten. Uw verhaal is erg waardevol binnen ons onderzoek. Wij gaan dit interview letterlijk uitwerken en zullen vervolgens deze uitwerking aan u laten zien, zodat u hierin eventueel nog aanpassingen kunt doen en het kunt controleren. Daarna zullen wij dit uitgewerkte interview toevoegen als bijlage van ons onderzoeksrapport. De gegeven antwoorden van alle begeleiders worden met elkaar vergeleken en er wordt samengevat welke behoeftes jullie hebben in de nazorg.

	Vervolgens zullen wij onze bevindingen met het management gaan bespreken en gaan wij met hen kijken in hoeverre het mogelijk is om aan jullie behoeftes te kunnen voldoen. Hieruit gaan wij een product ontwikkelen voor de organisatie. Dit kan een stappenplan – en of protocol zijn, waarin staat welke acties betrokkenen horen te nemen bij een voorval met agressie. In dit product proberen wij, indien dit mogelijk is, zoveel mogelijk aan te sluiten bij de behoeftes van de begeleiders. Dit product gaan wij vervolgens aan jullie presenteren. U ontvangt hiervoor nog een uitnodiging via uw e-mail.
Dank	Nogmaals willen wij u echt ontzettend bedanken voor uw tijd. Wij vinden het erg fijn dat u als participant deel heeft willen nemen aan dit onderzoek. Dit was voor ons erg waardevol.
Eventuele vragen en gegevens	Mocht u achteraf nog vragen – en of opmerkingen hebben, horen wij dit graag. U kunt altijd contact met ons opnemen door ons te mailen via liekeeb@opvanguniek.nl.

Interviewguide: Participant P. – Expert vanuit organisatie De Lichtenvoorde

Deze interviewguide is opgesteld met als doel om inzichtelijk te krijgen wat volgens expert P., gespecialiseerd in het inrichten van nazorgtrajecten, van belang is binnen de nazorg van Opvang Uniek.

Deze interviewguide is gebaseerd op de interviewguide zoals staat beschreven in: *Richtlijn voor het verzamelen, verwerken en analyseren van gegevens uit 'kwalitatief onderzoek'* (Han-Pedagogiek, 2016).

Introductie en dank	Allereerst willen wij u graag bedanken voor uw deelname aan dit onderzoek. Wij waarderen het dat u hiervoor tijd vrij heeft gemaakt.
Topics aangeven	Tijdens dit interview worden er vragen aan u gesteld met betrekking op uw expertise in de nazorg bij een voorval met agressie, waardoor er fysieke- en of psychische klachten kunnen optreden. Wij willen de volgende topics graag met u bespreken: • Protocollen Opvang Uniek, • Belang van de nazorg bij een voorval met agressie binnen een organisatie, • Protocol Traumaverwerking, • Vier basisbehoeftes, • Inrichting nazorg bij een voorval met agressie.
Doel van het onderzoek	Als vierdejaarsstudenten Pedagogiek aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen heeft Opvang Uniek ons de kans gegeven om binnen hun organisatie onderzoek te mogen doen naar de behoeftes van de begeleiders in de nazorg bij een voorval met agressie, waardoor zij fysieke – en of psychische klachten kunnen ervaren. In het kader van dit onderzoek zouden wij u graag willen interviewen met als doel om vanuit uw perspectief naar het praktijkprobleem te kijken. Wij waarderen het dat u uw verhaal aan ons wil vertellen.
Anonimiteit van de participant binnen dit onderzoek en de omgang met vertrouwelijke informatie	Zoals wij bij het invullen van het toestemmingsformulier voor het afnemen van dit interview al samen hebben besproken, blijft u als participant volledig anoniem binnen dit onderzoek. De door u gegeven antwoorden zullen niet te herleiden zijn door de betrokkenen, aangezien wij geen gebruikmaken van uw voorletter maar de uitwerking van het interview gaan nummeren. Wij willen u graag de mogelijkheid geven om de uitwerking van uw verhaal eerst zelf te lezen, voordat wij deze als bijlage toevoegen aan ons onderzoek.

Het recht om het interview te beëindigen	Mocht het tijdens dit interview voorkomen dat er vragen zijn die u liever niet wilt beantwoorden, mag u dit te allen tijde aangeven en respecteren wij uw keuze. Mocht u het interview willen beëindigen, mag u dit ook te allen tijde aangeven en respecteren wij ook deze keuze.
Gebruik van audioapparatuur tijdens het interview	Zoals voorafgaand aan het interview al samen is besproken, zouden wij dit interview graag willen opnemen door gebruik te maken van audioapparatuur. Hierdoor kunnen wij het interview exact transcriberen. Deze geluidsopname zal, nadat dit interview volledig is uitgewerkt, door ons als onderzoekers verwijderd worden.
Vragen ter introductie	• Hoe lang werkt u momenteel al als docent • Gevaarsbeheersing? • Wat houdt uw functie in? • Hoe lang geeft u al trainingen met betrekking tot agressie? • Kunt u wat vertellen over de trainingen die u geeft? • In hoeverre besteedt u aandacht aan nazorg in uw trainingen?
Protocollen Opvang Uniek	• Wat was de aanleiding waardoor u mede de protocollen voor Opvang Uniek heeft gemaakt? • Wat was het doel van deze protocollen? • Waar heeft u op gelet bij het maken van deze protocollen? • Vanuit welke kennis/expertise heeft u deze protocollen geschreven?
Belang van de nazorg bij een voorval met agressie, binnen een organisatie	• Wat is volgens u de meerwaarde van het bieden van nazorg bij een voorval met agressie, vanuit de organisatie? • Wat vindt u van belang in de nazorg binnen een organisatie? • In hoeverre denkt u dat nazorg fysieke- en of psychische klachten kan verminderen?
Inrichting nazorg bij een voorval met agressie	• Wat houdt volgens u goede nazorg in? • Waar moet rekening mee worden gehouden in de nazorg? • Hoe wordt de nazorg bij een voorval met agressie vormgegeven binnen andere zorgorganisaties?

	• Wat vindt u positieve aspecten in de nazorg? • Wat merkt u dat werkt voor medewerkers in de nazorg? • Wat is van belang om rekening mee te houden in de wet- en regelgeving voor de begeleiders? • Wat kan het management volgens u betekenen in de nazorg?
Protocol traumaverwerking	• In het protocol Traumaverwerking staat dat in het eerste nagesprek alle betrokkenen van het voorval met agressie aanwezig zijn, vanwaar deze keus? • In het protocol Traumaverwerking staat dat de voorkeur van de gesprekleider die bij dit eerste gesprek zit naar de zorgmanagers gaat. Vanwaar de keuze om deze taak bij de zorgmanagers te leggen? • Het protocol is erg gericht op de residentiele setting? Is dit bewust gedaan? • In hoeverre is er rekening gehouden met de ambulante setting? • In welke vorm is Opvang Uniek betrokken geweest bij het maken van deze protocollen?
Vier basisbehoeftes	• In welke mate vindt u dat er erkenning moet zijn voor het slachtofferschap? • Op welke manier kan dit volgens u het beste? • In hoeverre acht u het van belang dat het slachtoffer medeleven krijgt vanuit een organisatie? • In welke vorm zou volgens u het management medeleven kunnen tonen naar het slachtoffer toe? • In welke vorm zouden volgens u collega's medeleven kunnen tonen naar het slachtoffer toe? • Waar zou volgens u het slachtoffer informatie over moeten krijgen? • Wie zou dit op moeten pakken volgens u? • Op welke manier zou deze informatie het beste kunnen worden overgebracht? • In welke mate vindt u het belangrijk dat het slachtoffer een luisterend oor ervaart?

	• Welk persoon binnen de organisatie kan het beste een luisterend oor bieden? • Wat heeft deze persoon nodig om een luisterend oor te kunnen bieden?
Afsluiting	Graag zouden wij aan u willen vragen of u eventueel nog iets wil toevoegen aan dit interview? Mochten er eventueel later nog toevoegingen zijn, horen wij dit graag. Hoe heeft u dit interview ervaren? Heeft u nog feedback voor ons voor de volgende interviews?
Vervolg	Wanneer u geen toevoegingen heeft, willen wij hierbij graag dit interview afsluiten. Uw verhaal is erg waardevol binnen ons onderzoek. Wij gaan dit interview letterlijk uitwerken en zullen vervolgens deze uitwerking aan u laten zien, zodat u hierin eventueel nog aanpassingen kunt doen. Daarna zullen wij dit uitgewerkte interview toevoegen als bijlage van ons onderzoeksrapport. Vervolgens zullen wij onze bevindingen met het management van Opvang Uniek gaan bespreken en gaan wij een product ontwikkelen voor de organisatie. Dit kan een stappenplan – en of protocol zijn, waarin staat welke acties betrokkenen horen te nemen bij een voorval met agressie. Dit product gaan wij vervolgens aan Opvang Uniek presenteren. U ontvangt hiervoor nog een uitnodiging via uw e-mail.
Dank	Nogmaals willen wij u echt ontzettend bedanken voor uw tijd. Wij vinden het erg fijn dat u als participant deel heeft willen nemen aan dit onderzoek. Dit was voor ons erg waardevol.
Eventuele vragen en gegevens	Mocht u achteraf nog vragen – en of opmerkingen hebben, horen wij dit graag. U kunt altijd contact met ons opnemen door ons te mailen via liekeeb@opvanguniek.nl.

VI. Verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door studentonderzoekers

Verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door studentonderzoeker

Onderzoek bij mensen of verzamelen van gegevens van mensen vereist bijzondere zorgvuldigheid. Om de privacy van betrokkenen te waarborgen, dien je als studentonderzoeker altijd vertrouwelijk en zorgvuldig met die informatie om te gaan.

Deze geheimhoudingsplicht geldt voor alle medewerkers in zorg en welzijn. Je verbindt je aan geheimhouding door het ondertekenen van deze verklaring.

In te vullen door student:

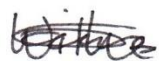
Studentnummer	552181
Naam	Wilke Gommans
Opleiding	Pedagogiek
Geboortedatum	21-03-1994
Geboorteplaats	Arnhem

Studentnummer	548295
Naam	Lieke Brugman
Opleiding	Pedagogiek
Geboortedatum	28-07-1995
Geboorteplaats	Doetinchem

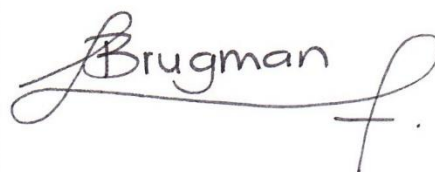
Hierbij verklaar ik dat:

- ik op de hoogte ben van de informatie en werkwijze zoals vastgelegd is in deze Gedragscode. Ik begrijp de informatie en werkwijze en zal me eraan houden zolang ik studeer aan de HAN;
- ik in dit kader aan niemand identificeerbaar zal openbaren wat mij tijdens het onderzoek is verteld of wat ik op een andere manier te weten ben gekomen;
- ik zorgvuldig en verantwoord omga met de onderzoeksgegevens en met de aan mij verleende toegang tot digitale gegevensdragers.

Datum	
Handtekening	



Wilke Gommans



Lieke Brugman

Goedkeuring Plan van aanpak: go, mits

10-4-2018

Naam student: **Lieke Brugman**

Naam student: **Wilke Gommans**

Het plan van aanpak is helder en relevant:

Algemene opmerking: zie alle feedback die in de kantlijn van jullie PVA is getypt en doe daar je voordeel mee.

Wat betreft de probleemanalyse:

- Er is sprake van een heldere analyse van het probleem in de praktijk vanuit verschillende perspectieven. Er zijn duidelijk verbeteringen zichtbaar t.o.v. de vorige keer, zo beschrijven jullie nu meer over wat de huidige nazorg binnen de organisatie inhoudt en geef je meer informatie uit je vooronderzoek (de vragenlijsten). Echter:
 - De structuur moet verbeterd worden: de volgorde van de onderwerpen is nog onvoldoende logisch, sommige stukken kunnen geïntegreerd worden met elkaar en kopjes van stukken dekken de lading nu niet helemaal
 - Nog steeds geldt voor een aantal stukjes, denk aan de ontwikkelingen op macroniveau, dat jullie onvoldoende de relatie leggen met het praktijkprobleem en dat is dat de huidige nazorg niet (meer) lijkt te voldoen en de opdrachtgever wil weten wat de behoeftes aan nazorg van de medewerkers zijn
- Er is sprake van een heldere analyse van het probleem in de literatuur, waarbij diverse bronnen zijn gebruikt OK. Zoals bij jullie en mij bekend, gaan jullie nog een zeer recent uitgebracht boek lezen over opvang na een schokkende gebeurtenis. Wellicht biedt dat nog nieuwe input voor de literatuurstudie

De SWOT-analyse is mooi als conclusie van de analyse.

- De onderzoeksvraag en eventuele deelvragen vloeien logisch voort uit de analyse van het probleem OK, behalve dat in de analyse wordt aangekaart dat de directeur bevraagd gaat worden specifiek over juridische aspecten en daar geen deelvraag voor is opgesteld
- De onderzoeksvraag en eventuele deelvragen zijn helder geformuleerd. De onderlinge samenhang is goed. Je zou nog een deelvraag expliciet voor het juridische deel kunnen opstellen, omdat nu uit jullie tekst blijkt dat daar één aparte respondent over bevraagd gaat worden (zie opmerking hierboven)

Wat betreft de methode van onderzoek

Helder beschreven zijn:

- De onderzoeksbenadering
- Participanten
- Procedure van onderzoek
- Meetinstrumenten
- Analyse
- Betrouwbaarheid en validiteit

Vertel meer over de inhoud van je meetinstrument: welke onderwerpen (topics) komen daar in terug en waarom? Leg waar mogelijk een link met de literatuurstudie.

Denk eraan alle meetinstrumenten te beschrijven, dus ook de interviewguides voor de gesprekken met de expert en directeur.

Wat betreft tijdspad:

- het tijdpad voor het gehele onderzoek is duidelijk beschreven en haalbaar

Wat betreft nauwkeurige taakverdeling

- de taakverdeling is duidelijk beschreven en de taken zijn evenwichtig verdeeld onder de groepsleden: akkoord.

Datum 10-4-2018

Naam begeleidende docent Inge Verkoulen

Docent gaat akkoord met het plan van aanpak

Ja

Naam opdrachtgever

Opdrachtgever gaat akkoord met het plan van aanpak

Ja / Nee

Toelichting

Helder en professioneel opgesteld.
 Prettig om met jullie samen te werken.
 Jullie communiceren op een prettige manier
 waardoor ik op de hoogte ben.
 Jullie onderzoeken door het plan van aanpak
 ook de vraag van Quang Linh.