

Gevoelens van (on)veiligheid binnen een GGZ- organisatie

Een onderzoek naar de
veiligheidsbeleving onder de
Beschermd Wonen medewerkers
van Stichting Anton Constandse

Naam en studentnummer:

Frédérique Hogers | S1097273

Productnaam: Onderzoeksrapport

Opdrachtgever: Stichting Anton
Constandse, dhr. Rattansingh

Modulecode: TPH(DU)48A

Modulenaam: Afstudeeropdracht

Naam docentbegeleider: Merel
Schipppers

Datum: 28-06-2022

Examinator: Mariska den Heijer

*"Door het inleveren van dit rapport
verklaar ik dat het rapport eigen werk is
en vrij is van plagiaat."*

Samenvatting

Dit rapport is geschreven naar aanleiding van het onderzoek naar de onveiligheidsgevoelens van de medewerkers van de Beschermd Wonen (hierna: BW) locaties in gebied B binnen Stichting Anton Constandse.

De opdrachtgever gaf aan behoefte te hebben aan een onderzoek naar het onveiligheidsgevoel van de medewerkers tegenover de forensische cliënten. Er wordt hierbij vanuit gegaan dat het onveiligheidsgevoel van de medewerkers betrekking heeft op de forensische cliënten, maar dit is niet met zekerheid te zeggen. Voor de begeleiding van de cliënten is het van belang om de onveiligheidsgevoelens te onderzoeken, omdat er een mogelijkheid bestaat dat de medewerkers de cliënten niet de begeleiding kunnen bieden die zij nodig hebben, wat niet alleen de kwaliteit van de begeleiding en de organisatie in gevaar brengt, maar ook het herstelproces van de cliënten. Om deze reden is het van belang om te onderzoeken waar het onveiligheidsgevoel vandaan komt en of het daadwerkelijk te relateren is aan de forensische cliënten of dat achterliggende oorzaken een rol spelen. Naar aanleiding van dit probleem is er onderzoek verricht met als doel het in kaart brengen van het (on)veiligheidsgevoel van de medewerkers die werkzaam zijn binnen de BW locaties binnen gebied B, om zodoende de kwaliteit van de begeleiding en het werk te verbeteren. De onderzoeksvraag luidt als volgt: "Waar komt het onveiligheidsgevoel van de medewerkers van de Beschermd Wonen locaties binnen de Stichting Anton Constandse vandaan?".

Om te achterhalen waar deze onveiligheidsgevoelens vandaan komen, is er eerst theoretisch onderzoek gedaan naar de mogelijke oorzaken van onveiligheidsgevoelens. In het theoretisch kader zijn de vier, voor dit onderzoek, belangrijkste oorzaken van onveiligheidsgevoelens vastgelegd, namelijk: ongewenst gedrag, de sociale omgeving, de forensische cliënt en de sociaal-emotionele veiligheid. Er is een kwalitatief onderzoek verricht waarbij een totaal van zeven semigestructureerde interviews zijn afgenomen onder de medewerkers van vijf BW locaties binnen gebied B van Stichting Anton Constandse.

Uit het onderzoek is gebleken dat de onveiligheidsgevoelens van de medewerkers te relateren zijn aan meerdere oorzaken. Zo komen agressie en geweld van cliënten naar voren, maar ook wisselingen in het personeel, het niet kunnen delen van ideeën, feedback en meningen onder collega's, niet gesteund voelen door collega's en het ontbreken van wederzijds respect en vertrouwen tussen collega's. Ook is naar voren gekomen dat er onveiligheidsgevoelens ontstaan doordat medewerkers zich ongehoord voelen vanuit de organisatie, taken en verantwoordelijkheden opgelegd krijgen vanuit de organisatie waar medewerkers niet aan kunnen voldoen en het idee dat de organisatie inkomstengericht te werk gaat.

Op basis van het onderzoek zijn voor bovenstaande gegevens de volgende aanbevelingen gedaan:

- Het uitvoeren van een vervolgonderzoek onder alle medewerkers binnen Stichting Anton Constandse voor wat betreft de mogelijke onveiligheidsgevoelens richting de organisatie;
- Het uitvoeren van een vervolgonderzoek naar de onveiligheidsgevoelens van de medewerkers van de overige drie gebieden binnen Stichting Anton Constandse;
- Het (meer en beter) informeren van medewerkers over de maatregelen tegen onveiligheid die beschikbaar zijn binnen de organisatie.
- Tijdens het werven van nieuwe werknemers rekening houden met de ervaring die de aspirant werknemers hebben met zowel forensische cliënten als GGZ-clianten en in functieprofielen expliciet benoemen dat ervaring met deze doelgroepen een pré is.

Naast deze aanbevelingen, zijn er adviezen uitgebracht naar de opdrachtgever. Deze adviezen zijn uitgebreid terug te vinden in het adviesrapport.

Summary

This rapport is the result of a research into the feelings of insecurity of the employees of the Sheltered Accommodations in area B within Stichting Anton Constandse.

The client required a research into the feelings of insecurity towards the forensic clients. However, this implicates that the feelings of insecurity are related to the forensic client, but that's not to say with any certainty. It's important to investigate the feelings of insecurity for a proper support of the clients, because there is a possibility that the employees may not be able to provide the clients with the support they need. This might not only jeopardized the quality of the guidance and the organization itself, but also the recovery process of the clients. Therefore, it's important to investigate the reason behind the feelings of insecurity. As a result of this problem, a research is conducted to identify the feelings of (un)safety of the employees, in order to improve the quality of the guidance of the clients. The research question is: "Where is this feeling of insecurity of the employees within Stichting Anton Constandse coming from?"

A theoretical research was conducted into the potential causes of feelings of insecurity, in order to identify the reason of them. The four most important causes of feelings of insecurity are defined from this theoretical framework: unwanted behavior, the social environment, the forensics client, and the social-emotional safety. A qualitative study was conducted in which a total of seven semi-structured interviews were taken among the employees of five locations within area B of Stichting Anton Constandse.

The research shows that the employees' feeling of insecurity relate to several causes. For example, aggression and violence among clients is one of them. The other causes are changes in staff members, not being able to share ideas, feedback and opinions among colleagues, the lack of support of colleagues and the lack of mutual respect and trust between colleagues. Another cause is the fact that employees are feeling unheard by the organization, are given tasks and responsibilities by the organization that employees are unable to fulfill, and the perception that the organization is revenue driven.

As a result of the data above, the following recommendations are made:

- Conduct follow-up research among all employees within Stichting Anton Constandse regarding the possible feelings of insecurity towards the organization;
- Conduct follow-up research into the feelings of insecurity of the employees from the other three areas within Stichting Anton Constandse;
- Inform employees (more and better) about the measures to prevent insecurity that are available within the organization;
- While recruiting new employees, take into account the experience of the employees with both forensic and GGZ-client and explicitly state in the job profiles that experience with these groups is a plus.

In addition to these recommendations, several advices are provided to the client. A detailed description of these advices can be found in the advisory report.

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1	4
Aanleiding en achtergrond	4
Doel- en probleemstelling	6
HOOFDSTUK 2	7
Theoretisch kader	7
Veiligheid of onveiligheid?	7
Oorzaken van onveiligheid	8
De (forensische) cliënt	8
Oorzaken van veiligheid	9
Belangrijkste oorzaken	11
HOOFDSTUK 3	15
Methodisch kader	15
Onderzoeksmethode	15
Ethiek	18
HOOFDSTUK 4	20
Resultaten	20
Respondentgegevens	20
(On)veiligheid	20
Ongewenst gedrag	22
De sociale omgeving	25
De forensische cliënt	26
De sociaal-emotionele veiligheid	27
HOOFDSTUK 5	29
Conclusie	29
Deelvraag 1: Ongewenst gedrag	29
Deelvraag 2: De sociale omgeving	30
Deelvraag 3: De forensische cliënt	30
Deelvraag 4: De sociaal-emotionele veiligheid	31
De organisatie	31
HOOFDSTUK 7	32
Aanbevelingen	32
HOOFDSTUK 6	34
Discussie	34
LITERATUURLIJST	36
TOPICLIJST	39

HOOFDSTUK 1

Aanleiding en achtergrond

De Stichting Anton Constandse (hierna: SAC) biedt dertig Beschermd Wonen (hierna: BW) locaties, ambulante ondersteuning en participatiemogelijkheden binnen regio Den Haag voor mensen met een ernstige psychische aandoening, zodat zij naar tevredenheid en met succes hun leven naar eigen inzicht kunnen inrichten in een passende omgeving (Stichting Anton Constandse, 2019). Volgens GGZ Standaarden (z.j.) hebben mensen met een ernstige psychische aandoening op meerdere levensgebieden problemen en hebben voor langere tijd hulp nodig. Deze groep mensen is in de dagelijkse praktijk heel divers. Zo kunnen sommige met weinig behandeling, ondersteuning en/of begeleiding zelfstandig wonen en werken, terwijl anderen langdurig binnen verschillende instellingen wonen. De ruim zestienhonderd cliënten die woonachtig zijn binnen de locaties van SAC zijn op weg naar zelfstandig wonen, al dan niet met ondersteuning, of die blijvend een beschermde woonomgeving nodig hebben. Zij vinden bij SAC individuele ondersteuning om hun mogelijkheden te ontplooien en een zo zelfstandig en normaal mogelijk bestaan op te bouwen. De ondersteuning wordt zowel intramuraal verstrekt, in kleinschalige beschermde woonvoorzieningen (van één tot maximaal vijftientig cliënten per locatie), waarbij er ongeveer zeshonderd cliënten woonachtig zijn, als extramuraal aan de ruim geschatte duizend cliënten die zelfstandig wonen of een kamer huren in een groepswoning van SAC (Stichting Anton Constandse, 2019).

Met elke cliënt die binnen de stichting op één van de beschermde locaties woont, wordt er een ondersteuningsprogramma opgesteld, die is afgestemd op zijn of haar mogelijkheden. De medewerkers van de organisatie, de herstelondersteuners en herstelondersteuners plus, ondersteunen de cliënten bij het persoonlijke herstelproces, waarbij de cliënten proberen de grip op het leven terug te krijgen (Stichting Anton Constandse, z.j.). Hierbij wordt er getracht de persoonlijke groei te stimuleren, waarbij er altijd uit wordt gegaan van de eigen regie van de cliënt. Door de gerichte herstelondersteuning worden de cliënten ondersteund in het hervinden van de regie binnen verschillende rollen in hun leven (Stichting Anton Constandse, 2019). Het vergroten van het maatschappelijk herstel van mensen met een ernstige psychische aandoening is hierbij een belangrijke pijler. Dit betreft de verbetering van de positie van de cliënt op het vlak van werk, inkomen, wonen en sociale relaties. Als vanzelfsprekend zal het maatschappelijk herstel altijd worden gezien vanuit het individuele ontwikkelproces van persoonlijk herstel (Stichting Anton Constandse, 2019).

Verschillende organisaties, waaronder Parnassia, het Leger Des Heils en de gemeente Den Haag, kunnen cliënten aanmelden bij SAC via het aanmeldingsformulier. Vanuit het Ministerie van Veiligheid en Justitie kunnen cliënten aangemeld worden bij de gemeente Den Haag, waarbij de gemeente vervolgens de cliënten plaatst bij SAC. Voor een aanmelding is het noodzakelijk dat de cliënt een vastgestelde diagnose binnen de DSM heeft om in aanmerking te komen voor een BW locatie. Indien deze diagnose niet is vastgesteld, dient er een vermoeden aanwezig te zijn van een bepaalde diagnose. Deze dient vervolgens binnen één jaar vastgesteld te worden door de betreffende organisatie die de cliënt heeft aangemeld bij SAC (Stichting Anton Constandse, 2021).

Binnen het hoofdkantoor van SAC zijn er verschillende afdelingen actief, waaronder de afdeling Personeel & Organisatie (PO&Opleidingen). Deze afdeling houdt zich onder andere bezig met de opleidingen binnen de organisatie. De medewerkers krijgen hierbij de mogelijkheid om zich verder te ontplooien binnen het werkveld, door middel van eLearning cursussen, voorlichtingen en opleidingen aan een MBO, HBO of universitaire onderwijsinstelling. De afdeling PO&O is momenteel bezig met het opzetten van een forensische leerlijn, aangezien er onder andere cliënten woonachtig zijn binnen de locaties van SAC die vanuit het Ministerie van Justitie en Veiligheid door de gemeente Den Haag zijn geplaatst. De ontwikkeling van de leerlijn is tot stand gekomen omdat er meerdere signalen aanwezig zijn waarbij de medewerkers op sommige vlakken moeite

hebben om de forensische cliënten te begeleiden. Deze medewerkers hebben allen ervaring binnen de GGZ en/of een social work of andere gerelateerde achtergrond. Zij hebben het idee dat er steeds meer forensische cliënten op de BW locaties geplaatst worden. Uit de cijfers van de plaatsingen blijkt echter dat er maar vijf forensische cliënten, verspreid over de locaties, meer geplaatst zijn dan de voorgaande jaren (Stichting Anton Constandse, 2021). Toch blijkt er een verschil te zitten in de begeleiding van forensische en GGZ-clients. In een onderzoek van Place en Neijmeijer (2014) wordt door behandelaren benoemd dat de mate van agressiviteit en gedragsproblematiek een groot verschil vormt tussen forensische en GGZ-clients. Ook hebben forensische cliënten vaker een persoonlijkheidsstoornis, hebben vaak geen sociaal netwerk, hebben de neiging om zich snel met andere bewoners of de begeleiding te bemoeien, voelen zich sneller tekortgedaan of onheus bejegend, hebben vaker moeite om met vrijheden om te gaan, hebben vaak een lange voorgeschiedenis in de hulpverlening en een deel heeft een verleden van hardnekkige verslaving. Deze specifieke zorgbehoeften vragen om een specifieke begeleiding en specifieke vaardigheden en competenties van de begeleiders. Volgens GGZ-academy (2021) is het van belang om op een adequate wijze met de forensische cliënt om te gaan om zo het behandel-effect te optimaliseren. Zij stellen dat een goede communicatie tegenover de cliënt en collega's en bewustwording van overdracht- en tegenoverdracht van belang is, maar ook voornamelijk een team dat functioneert naar behoren. Dit alles is gericht op het voorkomen van risico's, het herstel van de cliënt en recidivevermindering (GGZ-academy, 2012).

Voordat de ontwikkeling van de forensisch leerlijn van de afdeling PO&O van start ging, is er vooronderzoek gedaan onder de medewerkers van SAC. Hierbij is er gevraagd naar de begeleiding en behandeling van de forensische cliënten en wat de medewerkers (nog meer) nodig hebben voor deze begeleiding. Uit het vooronderzoek blijkt dat een deel van de medewerkers over onvoldoende kennis, competenties en vaardigheden beschikt voor de begeleiding van de forensische cliënten. Om deze reden is de ontwikkeling van de forensische leerlijn gestart. Tijdens het vooronderzoek was er een vermoede van een onveiligheidsgevoel bij de medewerkers tegenover de forensische cliënten. Dit bleek onder andere uit de antwoorden van de medewerkers en de emoties die hierbij kwamen kijken. Daarnaast is dit onveiligheidsgevoel bij een aantal medewerkers ook specifiek benoemd. Echter wordt dit onveiligheidsgevoel niet opgenomen in de huidige ontwikkeling van de forensische leerlijn, aangezien deze leerlijn zich expliciet richt op het opleiden van medewerkers met betrekking tot de bejegening, benadering en begeleiding van forensische cliënten. Toch is het van belang om dit gevoel te onderzoeken aangezien er een mogelijkheid is dat de medewerkers de forensische cliënten niet de begeleiding kunnen bieden die zij nodig hebben, wat niet alleen de kwaliteit van de begeleiding en SAC in gevaar brengt, maar ook het herstelproces van de cliënten, aldus de opdrachtgever.

De opdrachtgever gaf aan behoefte te hebben aan een onderzoek naar het onveiligheidsgevoel van de medewerkers tegenover de forensische cliënten. Echter wordt er hierbij vanuit gegaan dat het onveiligheidsgevoel van de medewerkers betrekking heeft op de forensische cliënten, maar hier is geen zekerheid van. Eerder is benoemd dat er maar vijf forensische cliënten meer geplaatst zijn dan voorgaande jaren, wat uit de cijfers van de jaarlijkse plaatsingen blijkt (Stichting Anton Constandse, 2021). Aangezien het dus om relatief weinig forensische cliënten gaat, is het belangrijk om ook andere oorzaken van onveiligheidsgevoelens te onderzoeken. Ook is het, zoals eerder is benoemd, van belang om dit onveiligheidsgevoel te onderzoeken, zodat de kwaliteit van de begeleiding vergroot kan worden. Met deze informatie in het achterhoofd is het noodzakelijk om te onderzoeken waar dit onveiligheidsgevoel vandaan komt. Is het daadwerkelijk te relateren aan de forensische cliënten of spelen achterliggende oorzaken een rol bij het onveiligheidsgevoel van de medewerkers?

Het onderzoeken van de onveiligheidsgevoelens is niet alleen relevant voor de medewerkers van gebied B, maar ook voor de medewerkers van de overige gebieden binnen Stichting Anton Constandse. Met de resultaten, bevindingen en adviezen die

voortvloeien uit de resultaten van het onderzoek wordt er getracht de onveiligheidsgevoelens te reduceren, waardoor de kwaliteit van de begeleiding mogelijk vergroot kan worden. Dit onderzoek geeft inzicht in de belangrijkste aspecten die van invloed zijn op onveiligheidsgevoelens, zodat deze organisatie breed geïmplementeerd kunnen worden. Daarnaast geeft dit onderzoek inzicht in de manier waarop medewerkers onveiligheidsgevoelens ervaren en wordt de kennis over het concept onveiligheidsgevoelens vergroot, wat bijdraagt aan het verbeteren van de organisatie. Newman, Donohue en Eva (2017) geven aan dat een organisatie die leert van haar fouten innovatiever en creatiever is, aangezien medewerkers durven te experimenteren en elkaar feedback durven te geven in organisaties waar aandacht besteed wordt aan veiligheid. Tot slot is dit onderzoek relevant voor andere organisaties waar onveiligheidsgevoelens spelen of meer willen weten over onveiligheidsgevoelens en de toepassing daarvan in de praktijk.

Doel- en probleemstelling

Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van het (on)veiligheidsgevoel van de medewerkers op de Beschermd Wonen locaties binnen Stichting Anton Constandse, om zodoende de kwaliteit van de begeleiding en het werk te verbeteren. Uit de resultaten van het onderzoek vloeien er aanbevelingen en adviezen voort die betrekking hebben op de maatregelen die getroffen moeten worden om het huidige onveiligheidsgevoel te reduceren.

Om een bijdrage te kunnen leveren aan het behalen van de doelstelling, is de volgende onderzoeksvraag beantwoord met behulp van het onderzoek:

“Waar komt het onveiligheidsgevoel van de medewerkers van de Beschermd Wonen locaties binnen de Stichting Anton Constandse vandaan?”

Leeswijzer

Dit onderzoeksrapport begint met een theoretisch kader, waarin oorzaken van veiligheid en onveiligheid worden onderbouwd aan de hand van literaire bronnen. Vervolgens is in het methodisch kader te lezen hoe het onderzoek is uitgevoerd. Na deze beschrijving is een uitgebreide analyse van de resultaten te lezen, die opgebouwd is uit de onderzochte topics. Aan de hand van de resultaten worden de conclusies van het onderzoek beschreven. Vervolgens worden er aanbevelingen gegeven, die voortvloeien uit de resultaten en conclusies van het onderzoek. Tot slot is de discussie te vinden waar er in wordt gegaan op de kanttekeningen van het onderzoek.

HOOFDSTUK 2

Theoretisch kader

In dit hoofdstuk is de theorie te vinden over de (on)veiligheidsbeleving van medewerkers. De definities van veiligheid en onveiligheid die voor dit onderzoek zijn gebruikt zijn bepaald, waarna de oorzaken van (on)veiligheid beschreven zijn aan de hand van relevante theorieën. Ook is het verschil tussen en de kenmerken van de forensische en de GGZ-cliënt beschreven. Daarnaast zijn de benodigdheden voor een veilige werkplek beschreven. Tot slot zijn de vier, voor dit onderzoek, belangrijkste oorzaken van onveiligheidsgevoelens dieper uitgewerkt, namelijk: ongewenst gedrag, de sociale omgeving, de forensische cliënt en de sociaal-emotionele veiligheid. De bevindingen die meegenomen zijn voor dit onderzoek, zijn kenbaar gemaakt aan het einde van elke paragraaf.

Veiligheid of onveiligheid?

Volgens Boers, van Steden en Boutellier (2008) is er in de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan het thema veiligheid. Er wordt bijna dagelijks door de media gesproken over dit thema en in de politiek staat het hoog op de agenda. De aandacht gaat uit naar de veiligheidsgevoelens, terwijl dit in de gebruikelijke benadering vaak het tegenovergestelde is. Bij de benadering die ook in wetenschappelijke studies gebruikelijk is, gaat het hier niet om hoe veilig, maar juist om hoe onveilig mensen zich voelen. Het verlagen van onveiligheidsgevoelens, in tegenstelling tot het verhogen van veiligheidsgevoelens, wordt door onderzoekers doorgaans centraal gesteld. Ook Elffers en de Jong (2004) merken op dat er vaak over onveiligheid in plaats van veiligheid wordt gesproken. Zij beweren dat het bestaan van veiligheidsproblemen vaak de aanleiding is van de onderzoeksvraag in termen van onveiligheid. Echter, het verschil in terminologie is geen indicatie dat het inhoudelijk over iets anders gaat, maar dat het de verschillende benaderingswijzen van onderzoekers weerspiegelt. Met oog op deze bewering, wordt er in dit onderzoek zowel gesproken over de term 'veiligheid' als de term 'onveiligheid'.

Een eenduidige definitie voor veiligheid wordt veelal niet omschreven. Ferarro (in Suskens, 2017) hanteert in zijn internationaal onderzoek vooral de term 'fear of crime', wat letterlijk vertaald wordt in de angst om zelf slachtoffer te worden. In Nederland wordt er door onderzoekers gesproken over de veiligheidsbeleving. Thomas, Swaine en Thomas (in Suskens, 2017) geven aan dat de veiligheidsbeleving vooral draait om het begrip perceptie. Mensen handelen namelijk naar hun eigen waarnemingen en creëren op die manier hun eigen gedrag en nieuwe werkelijkheid. Oppelaar en Wittebrood (in Blokland, 2009) beweren dat onderzoek naar veiligheidsbeleving altijd te maken heeft met de 'veelheid aan emoties, opinies en opvattingen' waarvoor de term wordt gebruikt.

Zoals eerder is benoemd is het verschil tussen de termen 'veiligheid' en 'onveiligheid' geen indicatie dat het inhoudelijk over iets anders gaat. In de verschillende pogingen om een definitie te koppelen aan deze twee termen, beschrijft Spithoven (2017) onveiligheidsgevoelens als een complexe set van interacterende gevoelens, emoties, waarden, percepties en oordelen op individueel niveau en de samenleving. Hieruit is te zien dat de eerdergenoemde definities van de termen sterk met elkaar overeenkomen. Dit onderzoek zal zich baseren op de twee bovenstaande definities van veiligheid en onveiligheid.

Nu de term (on)veiligheid is vastgesteld, is het voor het onderzoek van belang om te achterhalen waar dit aan toegeschreven kan worden of waar dit door veroorzaakt wordt. Van hieruit kan er een koppeling gemaakt worden naar het onderzoek.

Oorzaken van onveiligheid

Spithoven, de Graaf en Boutellier (2012) beweren dat de onveiligheidsbeleving aan veel oorzaken toe te wijzen is. Sommige mensen zijn bijvoorbeeld van nature angstiger aangelegd dan anderen. Hierbij wordt er gesproken van dispositionele angst (Van Noije & Dakebrood, In: Spithoven et al., 2012). Daarnaast is de ene persoon meer risicosensitief dan de ander. Wanneer mensen met onveiligheid worden geconfronteerd, kunnen zij verschillen in hun copingstrategie. Zowel psychologische als gedragsmatige aanpassingen spelen een rol om met een stressvolle situatie om te gaan, te beheersen, te minimaliseren of te verminderen. Dit heeft ook invloed op het vermijdingsgedrag van personen. Wanneer zij onveiligheid verwachten, passen zij hier op voorhand hun handelingen op aan om daadwerkelijk een confrontatie te voorkomen. Daarnaast speelt de omgeving een rol op de beleving van onveiligheid. Hoe veilig mensen zich voelen in een bepaalde omgeving hangt af van de bekendheid van deze omgeving. Hoe onbekender de omgeving, hoe onveiliger men zich voelt. Ook is dit het geval wanneer men minder bekend is met de personen die zich in de omgeving van een persoon bevinden (Spithoven et al., 2012).

Oorzaken voor het onveiligheidsgevoel van medewerkers die werkzaam zijn met cliënten, zijn volgens Bering (2011) agressie van cliënten, het ontbreken van een sterke teamsamenstelling, er alleen voor komen te staan en inbreuk op de eigen privacy. Daarnaast voegt Bootsman (z.j.) hier ook discriminatie en intimidatie aan toe. Agressie kan de vorm aannemen van verbaal, fysiek of psychisch geweld, zoals bedreigingen, slaan, schoppen, uitschelden, seksuele intimidatie of het aanbrengen van vernielingen. Om met agressie en onveilige situaties om te gaan is het van belang dat de medewerkers over voldoende expertise, vaardigheden en zelfvertrouwen beschikken. Agressietrainingen, een protocol, het leren aanspreken op gedrag en het aanleren van professionele de-escalatietechnieken kunnen hier aan bijdragen (Bering, 2011). Van Gunst (2018) geeft daarnaast aan dat het voor een team van belang is om na te gaan hoe er met grensoverschrijdend of agressief gedrag om wordt gegaan. Zij beweert dat gemaakte afspraken over de grenzen en hoe te handelen bij grensoverschrijdend gedrag kan bijdragen aan een veilige werkomgeving. Een andere oorzaak die wordt benoemd door Bering (2011) is er alleen voor komen te staan en niet kunnen rekenen op snelle hulp in acute onveilige situaties. Dit kan voorkomen wanneer er geen of te weinig collega's beschikbaar zijn of door de afwezigheid of het niet werken naar behoren van communicatieapparatuur. Een goede zorg voor bereikbaarheid van de medewerkers en duidelijke afspraken over de taken wanneer er een alarm afgaat zijn hierbij belangrijk. Ook kan een kwantitatief en/of kwalitatief onvoldoende bezetting van het team voor onveilige situaties zorgen. Wanneer een lage bezetting zich voordoet, moet er bekend zijn wie en waar diegene dienst heeft, zodat iemand weet op wie hij kan terugvallen (Bering, 2011).

Zoals hierboven staat beschreven kan het gevoel van onveiligheid toegeschreven worden aan individuele persoonlijke kenmerken – zoals het van nature angstiger zijn, het risicosensitiviteitsniveau en het vermijdingsgedrag van een individu – de omgeving, zoals agressie van cliënten en het ontbreken van een sterke teamsamenstelling, en de bekendheid en beschikbaarheid van collega's. Voor dit onderzoek kunnen deze aspecten van belang zijn om te achterhalen waar het onveiligheidsgevoel van de medewerkers vandaan komt. Daarnaast lijkt het voor dit onderzoek ook van belang om te achterhalen of er een verschil is tussen de forensische en de GGZ-cliënt en de mate van onveiligheid of onveilige situaties die door hen veroorzaakt kunnen worden, aangezien er tijdens het vooronderzoek van de forensische leerlijn een vermoede was dat dit verschil weldegelijk voor onveiligheidsgevoelens blijkt te zorgen.

De (forensische) cliënt

Voordat de verschillen tussen de forensische cliënt en GGZ-cliënt worden besproken, is het praktisch om eerst de definities van beide doelgroepen te beschrijven. Volgens Place en Neijmeijer (2014) worden in de praktijk verschillende definities gehanteerd voor de forensische cliënt. In justitiekringen wordt er gesproken van een cliënt met een actuele

strafrechtelijke maatregel. Echter, in de GGZ wordt het delictgevaar van de cliënt meegenomen in deze definitie. Hierbij wordt er gesproken van "mensen met een ernstige psychiatrische en/of persoonlijkheidsstoornis, die vanuit de stoornis een (aanzienlijk) delictgevaar opleveren voor de samenleving en (langdurige) begeleiding, behandeling en toezicht nodig hebben om zodoende met zo min mogelijk symptomen en delict risico aan de maatschappij te kunnen deelnemen" (Neijmeijer, Rijkaart & Kroon, 2012). Het gaat hier dus om cliënten waarbij zowel het forensische aspect als het psychiatrische aspect aanwezig is. Bij de GGZ-clients gaat het alleen om het psychiatrische aspect. Kenmerkend hierbij is de meervoudige problematiek, persoonlijkheidsstoornissen, verslaving en/of LVB. Het forensische aspect omvat het strafrechtelijk kader, het actuele delict risico en/of het delict dat is gepleegd (Place et al., 2014).

In het onderzoek van Neijmeijer et al. (2012) zijn de doelgroepen van de GGZ en Justitie vergeleken op verschillende aspecten, zoals kenmerken, ziektebeeld en niveau van functioneren. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de cliënten uit beide groepen lijden aan een ernstige psychiatrische stoornis en problemen hebben op verschillende levensgebieden. Ook is het merendeel van de cliënten eerder behandeld geweest in de GGZ en/of de verslavingszorg. Een groot verschil tussen de doelgroepen is dat de forensische cliënten een langere justitiecarrière hebben en de mate van agressiviteit en gedragsproblematiek. Bij forensische cliënten komen agressieve incidenten namelijk veel vaker voor dan bij GGZ-clients. Uit het onderzoek van Place et al. (2014) over de begeleiding van forensische cliënten in de Regionale Instelling voor Beschermd Wonen (RIBW) is naar voren gekomen dat zowel de forensische als de GGZ-clients mensen betreft met complexe en meervoudige problematiek op verschillende levensterreinen, waarbij zij intensieve begeleiding nodig hebben om zo goed mogelijk te kunnen functioneren en zodoende deel uit te maken van de samenleving. Toch zijn er weldegelijk verschillen te zien waarin forensische cliënten zich kunnen onderscheiden van GGZ-clients. Ten eerste hebben forensische cliënten vaker een persoonlijkheidsstoornis. Mensen met een persoonlijkheidsstoornis functioneren in het dagelijks leven echter beter dan mensen met psychotische stoornissen, zoals GGZ-clients. Zij beheersen vaak meer vaardigheden op het gebied van wonen, zelfzorg en administratie, maar hebben tegelijkertijd minder ziekte-inzicht en veel vaker moeite met het sociale functioneren. Een tweede verschil is dat forensische cliënten de neiging hebben om zich met andere bewoners of begeleiding te bemoeien, zich sneller onheus bejegend voelen en sneller wantrouwend zijn omdat zij geen netwerk hebben. Er is vaak meer achterdocht naar begeleiding en andere cliënten toe en het opbouwen van een vertrouwensband duurt dan ook langer. Ook zoeken zij vaker de grenzen op en vertonen zij veel gedragsproblematiek. Er is bij deze groep dan ook vaker sprake van agressie. Ten derde heeft een deel van de forensische cliënten een verleden van hardnekkige verslaving achter de rug. Zij hebben geleerd om te overleven op straat, waarbij zij vaak overlast hebben veroorzaakt en lopen dan ook het risico om terug te vallen in hun oude levensstijl. Een vierde verschil dat Place et al. (2014) benoemen is dat deze groep met het strafrecht in aanraking is geweest, sommige voor een klein vergrijp, anderen voor één of meerdere zware delicten waarbij agressie, seksueel misbruik en/of moord of doodslag aan de orde is geweest. Als laatste benoemen zij de lange voorgeschiedenis in de hulpverlening, waardoor de forensische cliënten gedemotiveerd zijn door afgebroken trajecten en hierdoor veel weerstand bieden tegen de hulpverlening.

Door alle bovenstaande punten kan het zo zijn dat forensische cliënten meer agressie, weerstand en ongewenst gedrag vertonen tegenover de medewerkers, dan de reguliere GGZ-clients. Dit kan bij de medewerkers tegelijkertijd weer het gevoel van onveiligheid vergroten. Deze gegevens worden meegenomen in dit onderzoek, om te toetsen of de forensische cliënten een oorzaak kunnen zijn van het onveiligheidsgevoel van de BW medewerkers van Stichting Anton Constandse.

Oorzaken van veiligheid

Zoals hierboven staat beschreven dragen meerdere oorzaken bij aan het onveiligheidsgevoel van medewerkers. Toch zijn er ook oorzaken toe te schrijven aan het

veiligheidsgevoel van medewerkers. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2013) geeft aan dat persoonlijke factoren samenhangen met de veiligheidsbeleving. Zo kan dit samenhangen met onder andere etniciteit, seksuele geaardheid, opleidingsniveau, geestelijke en lichamelijke gezondheid en de manier van omgaan met stress of onzekerheid. Ook beweren zij dat de sociale omgeving een rol speelt: de samenstelling en de sociale kwaliteit in een organisatie heeft invloed op de veiligheidsbeleving. Hoe het sociale klimaat ervaren wordt, of er sprake is van onderlinge bekendheid en/of relaties, of mensen zich gezien, gehoord en erkend voelen, in hoeverre er sprake is van collectieve redzaamheid zijn vragen die hierbij komen kijken. Het vermogen om gezamenlijk problemen in bepaalde situaties op te lossen, maakt of breekt de veiligheidsbeleving.

Ook speelt de sociaal-emotionele veiligheid een rol bij de veiligheidsbeleving van medewerkers. Van der Meulen (2019) beschrijft dat sociale waarden over het belang en creëren van een emotioneel veilige werkomgeving gaan, waarin medewerkers hun motivaties, persoonlijkheid, talenten en onzekerheden durven en mogen laten zien. Sociale waarden zijn bijvoorbeeld het gevoel van vrijheid van meningsuiting, respect, gelijkwaardigheid en eerlijkheid. Ook van Gameren (2021) beschrijft sociaal-emotionele veiligheid als de situatie waarbij medewerkers zich kunnen en mogen uiten op het werk, in feedback en ideeën, en de ruimte voelen om te leren van gemaakte fouten. Op deze manier wordt de veiligheidsbeleving van de medewerkers vergroot.

Van Dalen en Nuyens (2003) beschrijven dat de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon voor medewerkers ook bijdraagt aan de veiligheidsbeleving. Een vertrouwenspersoon ondersteunt en begeleid medewerkers die melding maken van ongewenst gedrag. Dit gedrag kan zowel van collega's als van cliënten afkomstig zijn. De vertrouwenspersoon maakt de ongewenste omgangsvormen bespreekbaar met medewerkers, waardoor zij het gevoel krijgen zich gehoord te voelen. De aanstelling van een vertrouwenspersoon is gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag door de problematiek bespreekbaar te maken en op een professionele manier om te gaan met incidenten.

Veiligheid op de werkvloer

Millenaar (2016) geeft aan dat de veiligheid van een team zowel over het ervaren van fysieke veiligheid gaat, als de openheid naar collega's toe. Veiligheid binnen een team is van groot belang om een goede ondersteuning te kunnen bieden aan cliënten. In het onderzoek van Paassen (2014, In: Suskens) wordt er aangegeven dat de medewerkers zich fysiek veilig moeten voelen op de groep door bijvoorbeeld de aanwezigheid van een collega of achterwacht. Daarnaast moeten zij zich veilig voelen om open over (on)veiligheidsgevoelens te praten en daarbij de moeilijkheden en successen te bespreken.

De psychologische veiligheid binnen een team wordt gedeeltelijk gewaarborgd door overtuiging en wanneer medewerkers binnen het team interpersoonlijke risico's kunnen en durven nemen (Edmondsun, 1999). Deze overtuiging ontstaat wanneer er een gevoel van vertrouwen is zodat men zich vrij voelt om zijn of haar mening te delen en te uiten. Wederzijdse respect tussen collega's is nodig om dit vertrouwen te laten ontstaan. Ook verteld Edmondsun (1999) dat er verschillende niveaus kunnen zijn van psychologische veiligheid. Wanneer er een hoog niveau van psychologische veiligheid is, betekent dit dat de medewerkers sneller over hun fouten en angsten durven te praten dan in een team waar dit niveau lager is.

De bovenstaande onderzoeken zijn belangrijk om mee te nemen in dit onderzoek, aangezien er wordt aangegeven wat er nodig is om veilig te kunnen werken. Van Paassen (2014) geeft namelijk aan dat medewerkers zich veilig genoeg moeten voelen om over de successen en moeilijkheden te kunnen praten. Daarnaast haakt Edmondsun (1999) hierop in door te stellen dat dit sneller gebeurt wanneer er een hogere mate van psychologische veiligheid heerst binnen een team. Beide onderzoeken zijn dus relevant voor dit onderzoek aangezien hieruit duidelijker wordt wat er binnen een team aanwezig moet zijn om ervoor te zorgen dat het veiligheidsgevoel vergroot wordt. Ook worden

hierbij de bevindingen meegenomen over de persoonlijke factoren, de sociale omgeving, de sociaal-emotionele veiligheid en de vertrouwenspersoon.

Belangrijkste oorzaken

Hierboven is door middel van het literatuuronderzoek een poging gedaan om te achterhalen welke oorzaken een bijdrage kunnen leveren aan (on)veiligheidsgevoelens. Voor dit onderzoek is er een selectie gemaakt van de eerdergenoemde oorzaken en zijn deze hieronder verder uitgewerkt. De oorzaken zijn grotendeels bepaald aan de hand van de meest voorkomende oorzaken voor onveiligheidsgevoelens van medewerkers die werkzaam zijn met cliënten van Bering (2011). Daarnaast zijn er subonderwerpen aan de onderwerpen toegevoegd, die in verband kunnen staan met onveiligheidsgevoelens. Door deze vier oorzaken dieper uit te lichten, kan het onderzoek zich specifiek op deze oorzaken richten en kon er dieper op de onderwerpen in gegaan worden. Er is daarnaast ruimte vrij gehouden voor overige onderwerpen die de respondenten benoemd hebben. De belangrijkste oorzaken die voor dit onderzoek worden gehanteerd zijn ongewenst gedrag, de sociale omgeving, de forensische cliënt en de sociaal-emotionele veiligheid.

Ongewenst gedrag

Intimidatie, discriminatie en agressie en geweld zijn gedragingen die kunnen voorkomen op de werkvloer en vormen in dit onderzoek het begrip ongewenst gedrag.

In een onderzoek van Jacobs, Jans en Roman (2009) naar de aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak is naar voren gekomen dat werknemers van publieke beroepsgroepen meer dan gemiddeld met ongewenst gedrag te maken hebben. Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2015) stelt dat ongeveer 60% van de medewerkers in de sector Zorg en Welzijn weleens in aanraking komt of is geweest met ongewenst gedrag. Dit ongewenste gedrag is in 95% van de gevallen afkomstig van cliënten of bezoekers. In de GGZ worden medewerkers het vaakst geconfronteerd met ongewenst gedrag, namelijk zo'n 70% van alle medewerkers.

Onder intimidatie worden alle handelingen, gedragingen en communicatie met een vernederend of bedreigend karakter verstaan, zoals bedreigen, achtervolgen en onder druk zetten. Wanneer deze handelingen, gedragingen en communicatie van seksuele aard is, wordt er gesproken van seksuele intimidatie. Dit kan zich onder andere uiten door seksueel getinte opmerkingen en blikken, handtastelijkheden, gluren, seksuele chantage en beslissingen laten afhangen van seksuele handelingen (Vlandis, z.j.).

Het ongelijk behandelen en achterstellen van personen op basis van kenmerken, wordt gezien onder discriminatie. De kenmerken waarop een persoon ongelijk behandeld kan worden zijn onder andere sekse, leeftijd, huidskleur, seksuele voorkeur, religie en afkomst (Vlandis, z.j.). Volgens Jacobs et al. (2009) wordt er het meest gediscrimineerd op huidskleur, naar sekse en naar leeftijd.

Onder agressie en geweld worden alle fysieke en verbale handelingen verstaan, waarbij medewerkers worden bedreigd, lastiggevallen of aangevallen. Verbale agressie kan de vorm aannemen van schelden, schreeuwen, treiteren, vernederen of pesten. Schoppen, duwen, slaan, verwonden, fysiek hinderen, spugen, vastgrijpen en het gooien met of vernielen van voorwerpen, zijn gedragingen die bij fysieke agressie voorkomen (Abraham, Flight & Roorda, 2011). Dit zijn vaak ingrijpende gebeurtenissen dat zowel kan leiden tot lichamelijk als geestelijk letsel. Vooral het risico op geestelijk letsel mag niet worden onderschat en ongemerkt blijven, aangezien dit kan leiden tot stress en onveiligheid op de werkvloer. Geweld en agressie kunnen zowel intern, tussen collega's, als extern, tussen cliënten, plaatsvinden (Vlandis, z.j.). Louwrier en Klaveren (2005) geven aan dat de confrontatie met agressie en geweld vooral impact heeft op het functioneren van het slachtoffer of het plezier dat hij of zij heeft in het werk. Daarnaast verzuimen slachtoffers van agressie en geweld vaker dan niet-slachtoffers.

Eerder is benoemd dat het van belang is dat medewerkers over voldoende vaardigheden, expertise en zelfvertrouwen beschikken om met agressie en onveilige situaties om te gaan. Er zijn een aantal aspecten die hieraan bij kunnen dragen, zoals een protocol, agressietrainingen, het aanleren van professionele de-escalatietechnieken en het leren aanspreken op gedrag (Bering, 2011). Uit onderzoek van CNV Connectief

(2015) is naar voren gekomen dat medewerkers behoefte hebben aan meer (agressie)trainingen en dat de nazorg na een agressie-incident van cruciaal belang is. Ruimte om met elkaar erover te spreken, terugkoppeling wat er met het incidentenformulier is gebeurd en een luisterend oor zijn handelingen die bij deze nazorg van belang zijn volgens de medewerkers. Ook GGZ Westelijk Noord-Brabant (2015) beweert dat het van belang is dat medewerkers tijdig de benodigde trainingen of opleidingen volgen, zodat zij bekwaam en bevoegd kunnen handelen in onveilige situaties. Nieuwe medewerkers worden daarnaast geïnformeerd over de belangrijkste veiligheidsmaatregelen. Daarnaast geeft Gunst (2018) aan dat gemaakte afspraken over de grenzen en hoe te handelen bij ongewenst gedrag kan bijdragen aan een veilige werkomgeving. Het is voor een team van belang om na te gaan hoe er met ongewenst gedrag om wordt gegaan.

Voor dit onderzoek is het van belang om uit te vragen of de medewerkers te maken hebben met ongewenst gedrag, in welke mate dit voorkomt en hoe dit gedrag in verband staat met mogelijke onveiligheidsgevoelens. Vervolgens kan het van belang zijn om erachter te komen hoe de medewerkers met dit gedrag omgaan, wat zij denken nodig te hebben of wat zij ter beschikking hebben (zoals trainingen, protocollen, nazorg etc.) zodat onveiligheidsgevoelens beperkt blijven en of zij over voldoende vaardigheden, expertise en zelfvertrouwen beschikken om met dit gedrag om te gaan.

De sociale omgeving

Eerder in dit onderzoek is vermeld dat een kwantitatief en/of kwalitatief onvoldoende bezetting van het team voor onveilige situaties kan zorgen (Bering, 2011). Zo blijkt uit onderzoek dat de hoogte van de bezetting samenhangt met de veiligheid die geboden kan worden op de werkvloer (Merten, van Beek, Gerritsen, Poortvliet, de Leeuw en Wagner, 2007). Ook is eerder aangegeven dat de samenstelling en de sociale kwaliteit in een organisatie invloed heeft op de veiligheidsbeleving. Hierbij worden vragen opgeroepen met betrekking tot de ervaringen van het sociale klimaat, of mensen zich gezien, gehoord en erkend voelen, of er sprake is van onderlinge bekendheid en/of relaties en in hoeverre er sprake is van collectieve redzaamheid (Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, 2013). Deze bovenstaande gegevens worden in dit onderzoek aangenomen als de sociale omgeving.

In een onderzoek van Verest, de Veer, de Groot en Francke (2019) wordt vermeld dat de veiligheidsbeleving van medewerkers mogelijk te maken heeft met de hoeveelheid gekwalificeerd personeel. Meer dan een kwart van de respondenten vindt dat er niet voldoende gekwalificeerd personeel werkzaam is om de veiligheid binnen het team te waarborgen. Hoe vaker zorgverleners de veiligheid in gevaar vinden, hoe vaker zij een tekort aan gekwalificeerd personeel constateren. Uit eerdergenoemd onderzoek van CNV Collectief (2015) is naar voren gekomen dat wanneer er wordt gezorgd voor voldoende bezetting en er minder wisselingen in personeel plaatsvindt, dat het veiligheidsgevoel vergroot kan worden. GGZ Noord-Brabant (2015) geeft ook aan dat een onverantwoorde bezetting risico's met zich mee kan brengen. Signalen van onverantwoorde bezetting moeten serieus en constructief opgepakt worden. Verder blijkt uit het onderzoek van Wijga, Candel, Hofstede en Ehrismann (2018) de belangrijkste oorzaak van onveiligheid de beschikbaarheid van ervaren collega's is. Een medewerker die met een flexwerker, een invalkracht of een onervaren collega op de werkvloer staat, voelt zich minder zeker en minder veilig. Minder ervaren medewerkers staan volgens het onderzoek namelijk minder sterk tegenover de cliënten en doen niet de sfeerbepalende, proactieve interventies die nodig zijn om een gezond werkklimaat te handhaven. Er kunnen mogelijk onveilige situaties en onveiligheidsgevoelens ontstaan door een tekort aan personeel en daardoor de inzet van invallers, die niet altijd kunnen bieden wat er van hen verwacht wordt.

Zoals hierboven staat beschreven is uit onderzoek gebleken dat de sociale omgeving van invloed kan zijn op de veiligheidsbeleving van medewerkers. Om erachter te komen of de sociale omgeving een mogelijke oorzaak is van het onveiligheidsgevoel van de BW medewerkers van SAC, is het van belang om uit te vragen of de respondenten vinden dat er voldoende personeel werkzaam is en deze voldoende gekwalificeerd zijn, of

er wisselingen in het personeel hebben plaatsgevonden en hoe deze gegevens samenhangen met mogelijke onveiligheidsgevoelens.

De forensische cliënt

Eerder in dit onderzoek is het verschil tussen de forensische cliënt en de reguliere GGZ-client beschreven. Er zijn duidelijke verschillen tussen deze twee doelgroepen, waarbij er meer kans is op agressie, weerstand en ongewenst gedrag bij de forensische cliënt. Deze gedragingen kunnen het gevoel van onveiligheid bij de medewerkers vergroten (Place et al., 2014).

Wijga et al. (2018) benoemen in hun onderzoek een aantal specifieke eisen om een veilig klimaat te waarborgen, waarin er gewerkt wordt met forensische cliënten. Ten eerste noemen zij forensische scherpste, waarmee medewerkers risico's signaleren van het gedrag van cliënten, waarop een snelle en adequate interventie volgt. Gerichtte ondersteuning van cliënten die aansluit bij de zorgbehoeften is een tweede eis die wordt benoemd. Daarnaast wordt aangegeven dat een duidelijke omschrijving van de grenzen en het zorgvuldig bewaken van grenzen, waarden en normen een eis is voor het werk met forensische cliënten. Deze bovenstaande eisen vragen om de volgende aspecten en vaardigheden in het werkklimaat: de inzet van voldoende personeel, dat gekwalificeerd en goed geschoold is in de omgang met forensische cliënten, de inzet van ervaren personeel dat zich de vaardigheden in forensische scherpste eigen heeft gemaakt door enige jaren werkzaamheid in de sector, een juiste mix van medewerkers die stevig genoeg in de schoenen staan om in de omgang met cliënten overeind te blijven en continuïteit in het team, zodat medewerkers en cliënten weten wat zij aan elkaar hebben. Daarnaast benoemen zij voldoende veerkracht in het team om met onverwachte situaties om te kunnen gaan en ruimte om naast geplande afspraken voldoende tijd door te brengen op de werkvloer zodat escalatie in een vroegtijdig stadium gedetecteerd kan worden en zodat hierop kan worden ingegrepen. Uit het onderzoek van Wijga et al. (2018) blijkt dat organisaties die onder andere werkzaam zijn met forensische cliënten vaak personeel inhuurt om hun roosters gevuld te krijgen. Dit leidt niet alleen tot extra kosten, maar vooral tot minder stabiele teams. Eerder is benoemd dat flexibel personeel de cliënten minder goed kent, minder goed is ingewerkt en minder goed inzetbaar is in het dagelijkse werk. Hierdoor neemt de kwaliteit van de zorg af en wordt de kans op onveilige situaties vergroot.

Uit onderzoek van Nitsche, van Weeghel, Rabbers en Pijnenborg (2014) blijkt daarnaast dat er een stigma heerst rondom GGZ-clienten en forensische cliënten. Door het etiket van 'psychiatrische of forensische cliënt' kunnen zij als anders, gevaarlijk of onvoorspelbaar gezien worden. Sommige cliënten die erg in de war zijn, kunnen door hun afwijkend gedrag angst opwekken bij medewerkers. Stigmatisering belemmert niet alleen het herstel van de cliënten, maar ook het veiligheidsgevoel van omstanders. GGZ-organisaties moeten hun medewerkers goed opleiden om stigmatisering te verminderen. Deze opleiding moet goed de aandacht vestigen op de gevolgen van stigma en op wat de medewerkers ertegen kunnen doen.

Door bovenstaande gegevens en de eerder beschreven kenmerken van forensische cliënten, zoals de grotere mate van agressie, weerstand en ongewenst gedrag, is het voor dit onderzoek van belang om ten eerste uit te vragen of de medewerkers met forensische cliënten te maken hebben of in het verleden met deze cliënten hebben gewerkt. Er zijn namelijk BW locaties binnen gebied B waarbij alleen reguliere GGZ-clienten wonen. Vervolgens wordt er gevraagd of er een verschil in gedrag, benadering en begeleiding te zien is tussen de forensische en de reguliere GGZ-clienten en of de forensische doelgroep daadwerkelijk meer agressie, weerstand en ongewenst gedrag vertoont. Ook wordt er gevraagd of de medewerkers een beeld kunnen schetsen van de forensische cliënt en de reguliere GGZ-client, aangezien onderzoek heeft aangetoond dat er een stigma heerst rondom de forensische doelgroep, wat samen kan hangen met het onveiligheidsgevoel van de medewerkers. Daarnaast hangt dit onderwerp samen met het onderwerp van de sociale omgeving. Wijga et al. (2018) hebben namelijk een aantal aspecten en vaardigheden beschreven waarover de medewerkers moeten beschikken in de omgang met forensische cliënten. Deze aspecten

en vaardigheden komen deels overeen met de oorzaken van een onveilige sociale omgeving. Daarom kan het van belang zijn om de samenhang tussen de forensische cliënt, de sociale omgeving en de onveiligheidsgevoelens van de medewerkers uit te vragen. Dit kan door middel van terugkoppeling naar eerder gestelde vragen en topics. Zo kan er bijvoorbeeld gevraagd worden of er voldoende gekwalificeerd personeel werkzaam is die ervaring heeft met de forensische cliënt om zodoende eventuele onveilige situaties en onveiligheidsgevoelens tegen te gaan.

Sociaal-emotionele veiligheid

De laatste mogelijke oorzaak die voor dit onderzoek wordt gehanteerd is de sociaal-emotionele veiligheid. Eerder is naar voren gekomen dat de sociaal-emotionele veiligheid impliceert dat medewerkers zich in ideeën en feedback kunnen en mogen uiten op het werk en daarnaast de ruimte voelen om te leren van gemaakte fouten (van Gameren, 2021). Groeneveld en Tiggelaar (2020) beschouwen sociaal-emotionele veiligheid op de werkvloer als een werkklimaat waarin medewerkers zich vrij voelen om hun meningen te delen en te bespreken, niet bang hoeven te zijn om fouten te maken en niet hoeven te vrezen voor belediging, vernedering of afkeuring. In een artikel van Oomens, Huijs en Blonk (2009) wordt aangegeven dat een medewerker zich veilig en gesteund moet voelen in zijn werk. Wanneer de werkomgeving het niet toelaat om fouten te mogen maken en wanneer men zich onvoldoende gesteund voelt door collega's en leidinggevende, vormt dit een belemmerende factor bij het veiligheidsgevoel van de medewerker.

Edmondson (1999) impliceert dat fouten toegeven, hulp vragen en feedback vragen voorbeelden zijn van gedrag dat een bedreiging vormt voor een persoon en om deze reden mensen in organisaties vaak terughoudend zijn om hun fouten te onthullen. Daarnaast wordt er vermeld dat het gevoel van deze dreiging dat in organisaties wordt opgeroepen door het bespreken van problemen, de bereidheid van individuen beperkt om deel te nemen aan probleemoplossende activiteiten. De sociaal-emotionele veiligheid impliceert volgens Edmondson een gevoel van vertrouwen dat het team iemand niet zal afwijzen, straffen of in verlegenheid zal brengen voor zijn uitspraken. Dit vertrouwen komt voort uit wederzijds vertrouwen en respect tussen teamleden. Het beschrijft een teamklimaat dat wordt gekenmerkt door dit vertrouwen en wederzijds respect waarin mensen zich op hun gemak voelen om zichzelf te zijn. In een onderzoek onder medewerkers in ziekenhuizen waren er overigens verschillen te zien over het melden van medicatiefouten. In sommige teams erkenden de medewerkers openlijk hun fout en bespraken manieren om herhaling te voorkomen. Echter, in andere teams hielden leden hun fout voor zichzelf, aangezien zij het gevoel hebben veroordeeld en berecht te worden en de schuld krijgen van hun fout.

Zoals hierboven staat beschreven kunnen (on)veiligheidsgevoelens samenhangen met de sociaal-emotionele veiligheid. Voor dit onderzoek is het van belang om erachter te komen of deze sociaal-emotionele veiligheid daadwerkelijk samen kan hangen met de onveiligheidsgevoelens van de medewerkers. Voor dit onderwerp worden vooral de kenmerken van een veilig klimaat uitgevraagd, zoals: de mogelijkheid om ideeën en feedback uit te wisselen tussen collega's, of er ruimte is om te leren van gemaakte fouten, of het voorkomt dat collega's vrezen voor belediging, afkeuring en vernedering en of zij zich hiervan weerhouden om hun mening te delen, of collega's zich gesteund voelen in hun werk en of er wederzijds vertrouwen is tussen collega's.

Deelvragen

Om adequaat antwoord te geven op de hoofdvraag van het onderzoek, zijn er vier deelvragen opgesteld die voortvloeien uit de verdieping van de vier mogelijke oorzaken voor onveiligheidsgevoelens. In de hoofdstukken van de resultaten en de conclusie, zullen deze vier deelvragen leiden als rode draad. In de conclusie zal er antwoord gegeven worden op de vier deelvragen, zodat er vervolgens antwoord gegeven kan worden op de onderzoeksvraag. De deelvragen luiden als volgt:

- In welke mate zorgt ongewenst gedrag voor onveiligheidsgevoelens bij de BW medewerkers van gebied B?

- In welke mate zorgt de sociale omgeving voor onveiligheidsgevoelens bij de BW medewerkers van gebied B?
- In welke mate zorgt de forensische cliënt voor onveiligheidsgevoelens bij de BW medewerkers van gebied B?
- In welke mate zorgt de sociaal-emotionele veiligheid voor onveiligheidsgevoelens bij de BW medewerkers van gebied B?

HOOFDSTUK 3

Methodisch kader

Onderzoeksmethode

Het onderzoek dat uitgevoerd is betreft een kwalitatief onderzoek. Baarda (2019) beschrijft dat kwantitatief onderzoek gedaan wordt om zaken vast te stellen door middel van geanalyseerde cijfers. Voor kwantitatieve onderzoeken worden veelal observaties of vragenlijsten gebruikt en wordt er met statistieken gewerkt. Bij het inzetten van een kwalitatief onderzoek worden meningen, verwachtingen, problemen, oorzaken en reacties ontdekt. Door middel van dit kwalitatieve onderzoek is er getracht een antwoord te vinden op de onderzoeksvraag: "Waar komt het onveiligheidsgevoel van de medewerkers van de Beschermde Wonen locaties binnen de Stichting Anton Constandse vandaan?". Hierbij is er dus geprobeerd om te onderzoeken waar de oorzaken kunnen liggen van dit onveiligheidsgevoel van de medewerkers. Om deze reden is de onderzoeksvraag met een kwalitatief onderzoek beantwoord. De aanbevelingen en adviezen die voortvloeien vanuit de resultaten zullen overgedragen worden aan de opdrachtgever.

De doelgroep

Er zijn ruim geschat vijfhonderd medewerkers werkzaam binnen SAC. Deze medewerkers zijn onderverdeeld in de tweeëndertig zelforganiserende werkeenheden/woonvoorzieningen, die op zichzelf zijn opgedeeld in vier geografische gebieden voor een betere samenwerking in de wijken (Stichting Anton Constandse, 2019). Voor de doelgroep van dit onderzoek is gebied B gekozen. De keuze voor dit gebied is tot stand gekomen aangezien zowel de opdrachtgever als de onderzoeker beide werkzaam zijn binnen twee locaties binnen gebied B. De netwerken, contacten en connecties van de opdrachtgever en de onderzoeker hebben bijgedragen aan het werven van het aantal respondenten.

Onder gebied B vallen zeven werkeenheden, namelijk: Beekvalk, Bosvalk, Botter, Gheijnstraat, Leven, Pluut en Trekschuit. Binnen deze werkeenheden zijn negenenzestig medewerkers werkzaam met stagiaires buiten beschouwing gelaten. Deze medewerkers hebben de functies van herstelondersteuners, herstelondersteuners plus (hierna: plussers) en herstelondersteuners senior (hierna: seniors). Herstelondersteuners bieden ondersteuning aan cliënten met hun hulpvraag en het hervinden van de eigen regie. Medewerkers met de functie van plusser zijn herstelondersteuners met meer verantwoordelijkheden, zoals het schrijven van de ondersteuningsplannen, het in kaart brengen van de hulpvraag, informeren, adviseren en het functioneren en organiseren van de begeleiding van cliënten. De seniors bieden ondersteuning in aanvullen op de bestaande zorg van de collega's binnen het team en de cliënten (Stichting Anton Constandse, 2021). De herstelondersteuners, plusser en seniors van de locaties in gebied B vormen samen de doelgroep van het onderzoek, aangezien zij dagelijks intensief in contact staan met zowel forensische als GGZ-clieënten. Daarnaast zijn zij degene die de kwaliteit van de begeleiding van cliënten waarborgen. Er is bij het werven van de respondenten geen onderscheid gemaakt tussen de locaties waarbij forensische cliënten wonen en waar niet. Op deze manier kon er getoetst worden of het onveiligheidsgevoel daadwerkelijk in verband staat met de forensische cliënten of dat er andere oorzaak mogelijk zijn.

Steekproef

Zoals eerder is beschreven, betreft de doelgroep van dit onderzoek de herstelondersteuners, de plussers en de seniors van de zeven BW locaties die onder gebied B vallen van Stichting Anton Constandse. Er is een steekproef getrokken uit de negenenzestig medewerkers die binnen dit gebied vallen, door middel van een e-mail die verstuurd is naar alle medewerkers binnen gebied B, met een toelichting van het onderzoek en de vraag of zij interesse hebben om deel te nemen aan het onderzoek. Hieronder is de mailopzet te zien die naar de doelgroep verstuurd is:

"Beste collega's,

Met een aantal van jullie heb ik al fijn samen mogen werken en beter mogen leren kennen, waardoor ik deze samenwerking graag zou willen uitbreiden naar meerdere locaties!

Ik zal mij eerst even voorstellen: ik ben Frédérique en ben sinds een aantal maanden werkzaam als herstelondersteuner op de Botter.

Ik volg momenteel de opleiding Toegepaste Psychologie aan de Hogeschool Leiden en zit in mijn afstudeerfase.

Voor mijn scriptie ben ik een onderzoek aan het ontwikkelen waarbij ik de veiligheidsbeleving van medewerkers in kaart wil brengen, die werkzaam zijn op de BW locaties in gebied B van de Stichting Anton Constandse. Om een goed beeld te schetsen van de veiligheidsbeleving, is het noodzakelijk om gegevens te verzamelen. Dit wil ik doen door middel van een aantal interviews. Tijdens deze interviews zullen verschillende (sub)onderwerpen uitgevraagd worden en zal er gevraagd worden naar meningen, situaties en eventuele gevoelens die hierbij komen kijken. Onderwerpen zoals ongewenst gedrag, (on)veiligheid en de sociale omgeving zullen tijdens de interviews aan bod komen.

De interviews zullen ongeveer een half uur duren en zullen worden opgenomen voor de verwerking van de gegevens. Echter worden alle gegevens geanonimiseerd en na de verwerking verwijderd! De gegevens zullen dus enkel en alleen gebruikt worden voor het onderzoek. Ik ben bereid om persoonlijk naar verschillende locaties te komen om de interviews af te nemen (op 1,5 meter afstand natuurlijk!). Ook kunnen de interviews via Microsoft Teams worden afgenomen.

Voor een optimaal resultaat, ben ik opzoek naar minimaal één collega per BW locatie in gebied B. Hieronder vallen alle herstelondersteuners, plussers en senioren! Per persoon zal ik één interview afnemen. Ik hoop dat jullie interesse is gewekt en er collega's bereid zijn om deel te nemen aan het onderzoek!

Degene die graag willen deelnemen aan de interviews, kunnen persoonlijk een mail sturen naar s1097273@student.hsleiden.nl of kunnen reageren op deze mail! Van hieruit kan er een afspraak ingepland worden.

Als er verdere op- of aanmerkingen zijn over het onderzoek, het onderwerp, de procedure etc. dan hoor ik het heel graag. Voor nu, hartelijk dank voor de tijd en aandacht en ik hoor graag van jullie!

Met vriendelijke groet,

*Frédérique Hogers
Herstelondersteuner GGZ"*

Na een week is er een remindermail verstuurd, aangezien er vier respondenten hadden aangegeven dat zij deel wilden nemen aan het onderzoek en er gestreefd werd naar acht tot tien respondenten. De remindermail komt sterk overeen met de eerste mail, alleen is

er nogmaals gewezen op de relevantie van deelname aan het onderzoek. Na deze mail hebben een totaal van zeven respondenten aangegeven dat wij willen deelnemen aan het onderzoek. Echter, zoals ook in de discussie is te lezen, is het niet gelukt om van elke locatie één medewerker te interviewen. Er viel namelijk één BW locatie af aangezien zij hebben aangegeven niet te kunnen deelnemen naar aanleiding van een crisissituatie binnen het team. Daarnaast heeft één BW locatie niet gereageerd op beide mails, waardoor deze locatie niet is meegenomen in de interviews.

Meetinstrument

Er is een totaal van zeven interviews afgenomen bij vijf BW locaties binnen gebied B. De locaties waarbij de interviews zijn afgenomen zijn: Beekvalk, Botter, Gheijnstraat, Pluut en Trekschuit. Bij de locaties Trekschuit en Beekvalk, waar meer cliënten woonachtig zijn, en dus meer medewerkers werkzaam zijn, zijn er twee interviews afgenomen. Na deze zeven interviews leek het verzadigingspunt enigszins bereikt te zijn. Van Ginneken (2019) legt uit dat er zoiets als een verzadigingspunt bestaat tijdens het afnemen van een kwalitatief onderzoek. Dit is volgens haar een omslagpunt voor het vergaren van nieuwe informatie met interviews. Er wordt een vuistregel gehanteerd dat acht tot tien interviews met respondenten die tot een homogene doelgroep behoren, voldoende zijn. Zij beweert namelijk dat de kans klein is dat extra interviews met nieuwe respondenten nieuwe informatie oplevert. Om deze reden is deze vuistregel, met oog op het verzadigingspunt, ook in dit onderzoek gehanteerd. Na het zesde interview leken de antwoorden geen nieuwe informatie meer op te leveren die voor de beantwoording van de onderzoeksvraag van belang waren. Tijdens de interviews zijn verschillende onderwerpen uitgevraagd, zoals ongewenst gedrag, de sociale omgeving, de forensische cliënt en de sociaal-emotionele veiligheid, zodat de oorzaken zo goed mogelijk in beeld gebracht zijn. Er is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews aan de hand van de topiclijst die voortvloeit uit het theoretisch kader. Baarda (2019) geeft aan dat er tijdens zo'n interview in kaart wordt gebracht hoe de geïnterviewde tegen bepaalde onderwerpen, dingen of personen aankijkt. Er is gekozen voor een semigestructureerd interview, zodat er doorgevraagd kon worden op de antwoorden van de respondenten. Hiermee is er geprobeerd om meer gedetailleerde informatie te verschaffen.

Topiclijst

De onderwerpen van de topiclijst vloeien voort uit het theoretisch kader. Aan de hand van relevante theorieën is er onderzocht wat de oorzaken van veiligheid en onveiligheid kunnen zijn. Hierna is een selectie gemaakt van de vier, voor dit onderzoek, belangrijkste oorzaken van onveiligheidsgevoelens, zodat er ruimte is geschept om deze oorzaken dieper uit te vragen en te onderzoeken. Echter is er ook ruimte gecreëerd voor mogelijke andere oorzaken die naar voren zijn gekomen tijdens de interviews, door deze niet uit te sluiten en door middel van doorvragen. De vier hoofdonderwerpen zijn, zoals eerder benoemd, ongewenst gedrag, de sociale omgeving, de forensische cliënt en de sociaal-emotionele veiligheid. Er zijn een aantal subonderwerpen gecreëerd bij het onderwerp ongewenst gedrag, namelijk: intimidatie, discriminatie en agressie en geweld. Op deze manier zijn deze ongewenste gedragingen dieper uitgevraagd, waardoor er uiteindelijk een beter beeld is geschetst van het onderwerp ongewenst gedrag. Bij het onderwerp van de sociale omgeving is er een situatie geschetst, waarbij de medewerkers aan konden geven in hoeverre zij zich veilig voelen en wat zij nodig hebben om zich (meer) veilig te voelen in deze situatie. De situatieschets bevat drie componenten van een onveilige sociale omgeving, namelijk: een onvoldoende bezetting, wisselingen in het team en onvoldoende gekwalificeerd en onervaren personeel. Hierdoor is er een beter beeld geschetst met wat er, voor dit onderzoek, bedoeld wordt met de sociale omgeving. De situatieschets is hieronder weergegeven en is terug te vinden in de topiclijst in bijlage 1:

"Er heeft een incident plaatsgevonden tijdens jouw werktijd. Tijdens het incident stond jij samen met één andere collega op de werkvloer. Deze collega is recent in dienst gekomen en heeft nog niet alle ervaring opgedaan die nodig is voor het werk. Door de handelingen die deze collega verrichtte tijdens het incident, kreeg

jij het gevoel dat hij/zij niet voldoende gekwalificeerd was om met het gedrag om te gaan."

Verder is er bij het onderwerp de forensische cliënt een terugkoppeling gemaakt naar het onderwerp van de sociale omgeving, aangezien een aantal kenmerken met elkaar samenhangen. Dit zijn kenmerken zoals het aantal gekwalificeerde medewerkers en wat van belang kan zijn om op een veilige manier met deze cliënten te werken. Het kon voorkomen dat er geen forensische cliënten woonachtig zijn op de locatie waar een medewerker werkzaam is. Wanneer dit het geval was, is er doorgevraagd of zij de vragen konden beantwoorden aan de hand van eventuele eerdere (werk)ervaringen met deze doelgroep. Aan het einde van alle interviews is er gevraagd of de respondenten nog wat kwijt wilden, aan te vullen of te zeggen hadden over de onderwerpen.

Procedure

De respondenten zijn geworven door middel van mail-contact en persoonlijk contact. De medewerkers zijn in een mail ingelicht over het onderwerp, het doel, de methode en de relevantie van het onderzoek, waarnaar er is gevraagd of zij hieraan deel wilden nemen. Daarnaast zijn er een aantal respondenten via persoonlijk contact verder ingelicht. Deze respondenten waren werkzaam op de locatie waar de onderzoeker werkzaam is. Op het moment dat de respondenten waren geworven, zijn de afspraken ingepland voor de interviews. Dit waren voornamelijk persoonlijke gesprekken en één videogesprek via Microsoft teams. De interviews zijn met toestemming van de respondenten opgenomen met een voicerecorder, zodat deze na afloop getranscribeerd konden worden. Vervolgens zijn alle transcripten gecodeerd aan de hand van de topics, zodat de resultaten volledig uitgewerkt konden worden. Het ruwe materiaal van de transcripten zijn desgewenst opvraagbaar voor de examinerator.

Aan de hand van de resultaten, kan er gezegd worden dat de validiteit van het onderzoek voldoende is, aangezien de resultaten uit het literatuuronderzoek redelijk overeenkomen met de resultaten uit het onderzoek. Daarnaast zijn de gebruikte bronnen allen van academisch niveau, waardoor de literatuur als betrouwbaar kan worden gezien. Echter is de betrouwbaarheid van het onderzoek lager, aangezien het kan voorkomen dat het onderzoek andere resultaten teweegbrengt bij de overige gebieden. Dit kan komen doordat de andere gebieden ook uit andere locaties bestaan, met elk een andere doelgroep, en dus ook medewerkers met andere kennis en expertises. Om deze reden kan het wellicht voorkomen dat de resultaten van de overige drie gebieden niet volledig overeenkomen met de resultaten van gebied B.

Ethiek

Artikel 2 Zorgvuldigheid

"Psychologen nemen in de uitoefening van hun beroep de zorgvuldigheid in acht door te handelen naar beroepscode".

Dit artikel is niet alleen van belang voor het onderzoek, maar ook voor alles wat de onderzoeker in de toekomst met haar beroep zal gaan doen. Wanneer de onderzoeker zich aan de beroepscode houdt, kan er op een juiste manier gehandeld worden.

Artikel 10 Verantwoordelijkheid

"Psychologen onderkennen hun professionele en wetenschappelijke verantwoordelijkheid ten opzichte van de betrokken, hun omgeving en de maatschappij. Psychologen zijn verantwoordelijk voor hun beroepsmatig handelen. Voor zover dat in hun vermogen ligt zorgen zij ervoor dat hun diensten en de resultaten van hun handelen niet worden misbruikt".

Aangezien er voor het onderzoek interviews afgenomen zijn en hier resultaten uit voort vloeien, is het belangrijk om hier op een zorgvuldige manier mee om te gaan en er geen misbruik van te nemen. Eveneens moet er zorgvuldig omgegaan worden met de resultaten van het gehele onderzoek.

Artikel 11 Integriteit

"Psychologen streven naar integriteit in de wetenschapsbeoefening, het onderwijs en de toepassing van de psychologie. In hun handelen betonen psychologen eerlijkheid, gelijkwaardige behandeling en openheid tegenover betrokkenen. Zij scheppen tegenover alle betrokkenen duidelijkheid over de rollen die zij vervullen en handelen in overeenstemming daarmee".

Tijdens de verschillende interviews die zijn afgenomen, was het van belang dat de onderzoeker zich open en eerlijk opstelt tegenover de betrokkenen. Ook zijn de respondenten gelijkwaardig behandeld en is er duidelijkheid gecreëerd over de rollen van onderzoeker en respondent.

Artikel 12 Respect

"Psychologen tonen respect voor de fundamentele rechten en waardigheid van betrokkenen. Zij respecteren het recht van betrokkenen op privacy en vertrouwelijkheid. Zij respecteren en bevorderen diens zelfbeschikking en autonomie, voor zover dat te verenigen is met de andere professionele verplichtingen van de psychologen en met de wet".

De uitkomsten van de interviews zullen grotendeels gebaseerd op gevoelens, aangezien het onveiligheidsgevoel van de doelgroep onderzocht is. Daarnaast zijn er persoonlijke resultaten voortgevloeid vanuit de interviews. Om deze redenen is hier met respect mee omgegaan. Ook zijn alle betrokkenen met respect behandeld.

Artikel 27 Voorkómen van misbruik van resultaten

"Psychologen zorgen ervoor, voor zover dat in hun macht ligt, dat geen misbruik wordt gemaakt van de resultaten van hun beroepsmatig handelen".

Er is gezorgd dat de resultaten van het onderzoek niet misbruikt worden. Dit is gewaarborgd door de resultaten niet te bespreken met derden die niet betrokken zijn of zijn geweest bij het onderzoek.

Artikel 46 Bronvermelding

"Bij het presenteren of publiceren van bevindingen vermelden psychologen op passende wijze de bronnen waaruit zij hebben geput, voor zover deze bevindingen niet voortkomen uit eigen professionele werkzaamheden. Dit geldt zowel voor schriftelijke als voor mondelinge presentaties of publicaties".

Aangezien er veel onderzoek is gedaan en veel theorieën zijn gebruikt om het onderzoek te ondersteunen, is het van belang dat er duidelijk is aangegeven waar de informatie verschaft is. Er is dan ook voor gezorgd dat de bronnen op een passende wijze vermeldt zijn in zowel geschrift als modeling.

Artikel 72 Zorgvuldigheid in de communicatie

"Psychologen nemen in redelijkheid alle voorzorgen dat er in de schriftelijke, telefonische of elektronische communicatie met de cliënt of met andere betrokkenen geen vertrouwelijke gegevens over de cliënt, zonder diens toestemming, ter kennis komen van derden. In een vroeg stadium overleggen psychologen daartoe met de cliënt of betrokkenen derden hoe de communicatie het best kan verlopen en hoe deze moet worden vormgegeven om de vertrouwelijkheid met betrekking tot de cliënt te bewaren".

Om te voorkomen dat vertrouwelijke gegevens over de betrokkenen ter kennis komen van derden, zijn de gegevens geanonimiseerd. Op deze manier is het voor derden lastig te achterhalen welke informatie bij welke betrokken hoort. Het anonimiseren van de gegevens is voorafgaand van de interviews besproken met de betrokkenen.

HOOFDSTUK 4

Resultaten

In dit hoofdstuk zijn de resultaten beschreven die uit het onderzoek zijn gekomen. Er is, door middel van zeven interviews, getracht om de (on)veiligheidsgevoelens van de BW medewerkers in kaart te brengen. De resultaten zijn beschreven aan de hand van de topics en de vier deelvragen die uit het theoretisch kader zijn voortgekomen. Ook zijn er enige citaten toegevoegd om onder andere duidelijkheid te scheppen over bepaalde beschreven resultaten.

Respondentgegevens

Er zijn een aantal vragen gesteld naar, voor in dit onderzoek, de basisgegevens van de respondenten. De vragen hadden betrekking op het aantal jaren in dienst van SAC, om te achterhalen in hoeverre zij ervaring hebben met de doelgroep, de problematiek die voorkomt op de locaties en met wat voor type cliënten de respondenten werkzaam zijn. Deze vragen zijn gesteld om te achterhalen of deze gegevens te maken kunnen hebben met mogelijke onveiligheidsgevoelens. Hier wordt later op teruggeblikt in de conclusie. Het aantal werkzame jaren van de respondenten verschillen sterk. Dit verschil loopt uit tot nog geen jaar in dienst, tot bijna negen werkzame jaren. De problematieken die voorkomen op de locaties waar de respondenten werkzaam zijn verschillen van elkaar, maar hebben echter één overeenkomst, namelijk: alle cliënten die woonachtig zijn op de locaties hebben psychische aandoeningen. Er zijn drie respondenten werkzaam op 'droge' locaties, wat inhoudt dat de cliënten die hier woonachtig zijn besloten hebben om een abstinente leven te willen leiden. De cliënten die woonachtig zijn op deze locaties hebben allen een verslavingsachtergrond. Echter geven twee van de drie respondenten aan dat er zo nu en dan wel softdrugs wordt gebruikt en dat dit ook wordt gedoogd. Harddrugs daarentegen wordt niet gedoogd op deze locaties. Verder zijn er twee respondenten werkzaam op zogenaamde 'natte' locaties, waar hard- en softdrugs wordt gedoogd. De cliënten die woonachtig zijn op deze locaties hebben een actieve drugsverslaving. Ten slotte zijn er twee respondenten werkzaam op een locatie waar de hoofddiagnose autisme betreft. Dit is dan ook een vereiste aldus een respondent: "Alle bewoners die op deze locatie woonachtig zijn hebben autisme, maar hebben daarnaast bijna allemaal ook een tweede of derde diagnose". De leeftijdscategorie van deze locatie betreft volwassenen boven de achttien jaar, tot ongeveer achtentwintig jaar. Ook is er gevraagd naar het type cliënten waar de respondenten werkzaam mee zijn. Vijf respondenten geven aan dat er cliënten met een WLZ, een WMO en een IFZO indicatie woonachtig zijn op de locaties. Twee respondenten, die beide werkzaam zijn op dezelfde locatie, geven aan dat er alleen cliënten woonachtig zijn met een WLZ en een WMO indicatie, maar dat er wel één cliënt woonachtig is met een forensische achtergrond.

(On)veiligheid

Er zijn verschillende antwoorden gegeven op de vraag wat de respondenten verstaan onder veiligheid op de werkvloer. Er is door de respondenten vaak een onderscheid gemaakt tussen veiligheid op de werkvloer wat betreft cliënten en collega's. Zo worden er bij veiligheid op de werkvloer met betrekking tot cliënten praktische antwoorden gegeven zoals: regels, cameratoezicht, deuren die op slot kunnen en procedures bij calamiteiten. Daarnaast worden er antwoorden gegeven dat medewerkers de cliënten dusdanig goed moeten kennen dat zij eigenlijk de meeste excessen daarin uit kunnen sluiten, maar ook wanneer er wel iets gebeurt dat zij iemand het hoofd kunnen bieden naar aanleiding van deze kennis. Verder wordt er benoemd dat iemand het idee heeft dat hij zowel verbaal als non-verbaal niks aangedaan kan worden en wordt het belang van zowel de interne communicatie met collega's als de externe communicatie met het hoofdkantoor van de stichting benoemd door twee respondenten. Hierin wordt door één respondent ook aangegeven dat opvang en nazorg naar aanleiding van een calamiteit

van belang is voor veiligheidsgevoelens op de werkvloer. De antwoorden die worden gegeven over veiligheid op de werkvloer met betrekking tot collega's komen redelijk overeen. Vier respondenten hebben antwoorden gegeven die duiden op een prettig en veilig gevoel hebben binnen het team, dat zij voor zichzelf de ruimte voelen om zichzelf te zijn, zonder dat daar een oordeel van een ander aan vast zit, een gevoel van acceptatie en vertrouwen hebben en dat zij de vrijheid moeten voelen om zichzelf te kunnen uiten of om een mening te geven. Verder geeft één respondent aan dat de bezetting van het team een rol speelt in de veiligheidsgevoelens op de werkvloer. Hiermee wordt bedoeld dat een medewerker niet alleen op de werkvloer staat, maar dat er altijd iemand aanwezig is wanneer een situatie uit de hand loopt.

Op de vraag wat de respondenten verstaan onder onveiligheid op de werkvloer, is er uitgebreid antwoord gegeven. Ook deze antwoorden kennen zowel overeenkomsten als verschillen. Zo wordt er geantwoord dat onveiligheidsgevoelens op de werkvloer gepaard gaan met gedachtes zoals 'ik doe het niet goed genoeg', 'ik voel mij niet gewaardeerd' en 'ik ben bang voor een client, maar ik durf dit niet te bespreken met collega's'. De antwoorden van meerdere respondenten kwamen redelijk overeen met deze gegevens. Zo wordt er benoemd dat er onveiligheid op de werkvloer heerst wanneer iemand niet het gevoel heeft of de vrijheid voelt om bepaalde onderwerpen te kunnen bespreken, maar ook dat er een bepaalde angst is voor de doelgroep of voor de cliënten waardoor het functioneren beïnvloed kan worden. Eén respondent merkt dat collega's het vaak wat lastig vinden om cliënten directief aan te spreken, aangezien de doelgroep zich vrij mondig typeert. Een totaal van drie respondenten benoemt bij onveiligheidsgevoelens op de werkvloer het woord 'psychose'. Zo wordt er benoemd dat een respondent zich onveilig voelt wanneer een cliënt in een psychose raakt of wanneer cliënten ruzie hebben en er iemand tussen moet springen om de situatie niet verder te laten escaleren. Een andere respondent geeft aan dat zij zich veiliger voelt door de aanwezigheid van een mobiele telefoon, omdat het nog weleens voorkomt dat een cliënt in een psychose raakt en daardoor agressief kan worden. Verder wordt er aangegeven dat onveiligheid op de werkvloer gepaard gaan met een onzekerheid waarin je leeft, een soort angst dat er iets kan gebeuren zoals zowel verbaal als non-verbaal aangevallen worden. Ook wordt er door vijf van de zeven respondenten benoemd dat collega's een rol spelen in de onveiligheid op de werkvloer. Zo kan het voorkomen dat zij door de meningen of oordelen van anderen niet de ruimte voelen om zichzelf te kunnen zijn of dat er verhalen veranderd worden door collega's waardoor de veiligheid om in de toekomst iets te vertellen wordt beperkt. Ook wordt er benoemd dat er fouten kunnen ontstaan op het moment dat iemand niet genoeg ervaring heeft om de procedure te volgen. Eén respondent geeft zelfs aan dat er onveiligheid heerst op de werkvloer doordat een andere collega achter de rug om negatieve verhalen vertelt en hierbij het gehele team betreft. Het belang van een veilig gevoel binnen het team wordt door vijf van de zeven respondenten benoemd. "Je moet je in een team wel op je gemak kunnen voelen om je werkzaamheden te kunnen uitoefenen. Als dat er niet is, voel ik me niet meer veilig op werk, dan werk ik toch met een bepaalde tegenzin en voel ik mij niet prettig", aldus een respondent. Uit de antwoorden van vijf respondenten blijkt dat het vertrouwen tussen collega's van groot belang is voor de ondersteuning van cliënten. Zo wordt er gezegd dat door het gebrek van dit vertrouwen de werkzaamheden die direct betrekking hebben op de cliënten niet op een veilige manier uitgevoerd kunnen worden. Verder wordt er door twee respondenten benoemd dat er een onderscheid gemaakt moet worden tussen privé en werk. Eén respondent is van mening dat medewerkers hun privé problemen redelijk goed uitgekristalliseerd moet hebben, omdat zij daar regelmatig mee geconfronteerd worden en hierdoor bepaalde zaken gaan vermijden om dat te voorkomen. Verder geven drie respondenten aan dat de (on)veiligheid ook betrekking heeft op de omgeving en het pand waarin zij werkzaam zijn. Veel van de locaties staan in woonwijken, waardoor er rekening gehouden moet worden met de burens. Een respondent geeft aan dat het soms nog weleens voorkomt dat burens verbaal agressief kunnen worden doordat zij niet accepteren dat deze cliënten in hun woonwijk wonen. Ook wordt de indeling van het pand benoemd, aangezien dit onoverzichtelijk kan zijn waardoor het als onveilig ervaren kan worden. Tot slot benoemt één respondent dat

onveiligheidsgevoelens samenhangt met meerdere elementen zoals de doelgroep, het samenwerken tussen collega's en de duur van een onveilige situatie: "Ik denk dat onveilige situaties in ons werk niet te voorkomen zijn. We hebben te maken met mensen met een psychiatrische diagnose en verslavingsproblematiek, maar hoelang duurt zo'n onveilige situatie en hoe kun je samenwerken met anderen in zo'n onveilige situatie? En dat is volgens mij de grootste reden waarop mensen kapot lopen op onveiligheid, het zit hem in de langdurigheid van de periode en het gevoel al dan niet samen te kunnen werken of er alleen voor staan".

De antwoorden op de vragen naar gevoelens die meespelen wanneer de medewerkers te maken hebben met veiligheid en onveiligheid op de werkvloer, komen redelijk overeen. Vier respondenten geven aan dat wanneer zij te maken hebben met veiligheid op de werkvloer, dat zij met plezier naar werk gaan. Gegevens zoals blijdschap, duidelijkheid, vertrouwen en je niet druk hoeven te maken worden vaker benoemd. Vier respondenten benoemen nogmaals het aandeel van collega's, maar daarbij benoemen twee respondenten ook dat de ondersteuning van de cliënten voornamelijk op de voorgrond staat voor veiligheid: "Ons primaire doel is om de cliënten zo goed mogelijke zorg te verlenen, daar werk je met je collega's aan. Een tweede doel is met plezier naar je werk komen, dat hoeft niet iedere dag, maar je moet niet met tegenzin of met een knoop in je maag naar je werk komen. Jezelf kunnen zijn en een bijdrage leveren aan het zo goed mogelijk ondersteunen voor cliënten, dat is waardoor wij voort kunnen. Dat kan alleen als er veiligheid is, dan kan je met elkaar werken aan die doelstellingen". Verder wordt er aangegeven dat openheid een belangrijke factor is voor veiligheid aangezien een veilig en open team energie geeft en dat dit ook uitgedragen wordt naar anderen. "Als ik mij veilig voel dan kan ik zekerder, rustiger en beter mijn werkzaamheden uitvoeren, veiligheid en vertrouwen gaan hand in hand". Tot slot wordt er door één respondent aangegeven dat veiligheid ook weer onveiligheid kan geven, aangezien iemand dan aan de top van presteren staat waardoor er werkdruk ontstaat.

Onrust, zich alleen en somber voelen, opgefokt zijn, stress en prikkelbaarheid zijn begrippen die worden genoemd wanneer de respondenten te maken hebben met onveiligheid op de werkvloer. Ook wordt er door één respondent benoemd dat onveiligheid de eerste aandacht wegzuigt, waardoor alles gerelateerd wordt aan die onveiligheid. Ook heeft één respondent het gevoel dat zij continu achterom moet kijken aangezien het gevoel heerst dat er iets kan gaan gebeuren. Verder geeft één respondent aan dat hij vaak collega's hoort zeggen dat zij zich niet veilig genoeg voelen om zich te uiten in het team. Tot slot benoemd één respondent dat onveiligheid juist een kik kan geven en hij dit soms zelfs opzoekt: "Zodra er wat meer roering is op de groep vind ik het prettig, omdat je dan aan moet staan. Uit die onveiligheid haal ik mijn drijfveer, dan moet ik laten zien waarvan ik gemaakt ben".

Ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag van cliënten wordt door de respondenten voornamelijk gezien als fysieke, verbale en non-verbale agressie. Hieronder wordt door de meerderheid van de respondenten gedragingen gezien zoals: schelden, schreeuwen, negeren, pesterijen, intimiderend en bedreigend gedrag. Ook wordt er door twee respondenten aangegeven dat seksueel getinte opmerkingen en gedragingen ook onder ongewenst gedrag vallen. Daarnaast wordt er door drie respondenten aangegeven dat ongewenst gedrag ook het niet houden aan de huisregels, zich niet begeleidbaar opstellen of überhaupt niks accepteren waardoor de cliënt zichzelf en zijn leefomgeving in gevaar brengt. Ook is er vermeld dat ongewenst gedrag onder cliënten ook een vorm aan kan nemen door op een onprofessionele manier met elkaar te communiceren. Zo is het niet de bedoeling dat cliënten de medewerkers gaan zien als vrienden en op deze amicale manier ook communiceren.

Wat betreft ongewenst gedrag van collega's komen vooral de elementen terug zoals: niet elkaar het vertrouwen geven in het werk, ongepaste (seksuele) opmerkingen, het zogenoemd roddelen tussen collega's of juist het niet bespreken van op- of aanmerkingen die collega's over elkaar hebben en denigrerende opmerkingen

(tegen)over cliënten. Verder geven twee respondenten aan dat het stukje zich niet houden aan formele afspraken ook onder ongewenst gedrag van collega's valt. Hiermee worden de afspraken bedoelt zoals op tijd op werk komen, niet te lang pauzes opnemen, zich houden aan de afspraken op het niveau van de werkeenheid, het hoofdkantoor en de cliënt, meewerken aan de taken en verantwoordelijkheden van de werkeenheid en zich houden aan de beroepshouding. Daarnaast geeft bijna de helft van de respondenten aan dat het communiceren op een onprofessionele manier valt onder ongewenst gedrag van collega's. Hierbij worden vormen genoemd zoals alles zomaar zeggen zonder hierbij na te denken of niet iedereen zien als volwaardig collega.

Alle respondenten geven aan dat zij te maken hebben gehad met ongewenst gedrag op de werkvloer, van zowel cliënten als collega's. Dit ongewenste gedrag vormde zich in bijna alle bovenstaande beschrijvingen van ongewenst gedrag, maar ook met de dood bedreigd worden en fysiek aangeraakt worden waren terug te horen in de antwoorden. Eén respondent gaf het volgende hierover aan: "Het zou wel mooi zijn als ik in de jaren dat ik werkzaam ben in de psychiatrie, nog nooit ongewenst gedrag heb meegemaakt. Ik denk dat wij in deze sector dit niet kunnen ontlopen of voorkomen". Iets minder dan de helft van de respondenten gaf aan zich onveilig(er) te voelen wanneer zij in aanmerking komen met ongewenst gedrag. Ook worden gevoelens zoals frustratie, onbegrip, teleurstelling en onzekerheid benoemd. Echter gaf een tweetal respondenten aan, de twee die het langst in dienst zijn, dat het omgaan met ongewenst gedrag met de tijd komt en dat een medewerker een manier moet bedenken voor zichzelf om het makkelijk van zich af te zetten. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat ongewenst gedrag niet of nauwelijks onveiligheidsgevoelens oproept. Echter, twee respondenten benoemen wel dat onveiligheidsgevoelens zouden opspelen wanneer collega's ongewenst gedrag vertonen, in de vorm van buitensluiten. Eén respondent gaf zelfs aan dat dit momenteel gebeurt, waardoor onveiligheidsgevoelens weldegelijk aanwezig zijn.

Op de vraag wat de respondenten nodig denken te hebben om met ongewenst gedrag om te gaan gaf de meerderheid aan dat het bespreekbaar maken van situaties en een goede communicatie binnen het team belangrijke aspecten zijn. Twee respondenten gaven aan dat cursussen en trainingen een bijdrage kan leveren aan het omgaan met ongewenst gedrag. Ook gaven twee respondenten aan dat zelfvertrouwen en basiskennis belangrijke factoren zijn. Eén respondent gaf aan dat hij een ervaringsdeskundige of een gedragswetenschapper miste binnen de stichting. Deze zou in overleg kunnen treden met de medewerkers van de locatie wanneer er een onveilige situatie heeft plaatsgevonden. Vijf respondenten beweren dat er trainingen en cursussen aangeboden worden vanuit de stichting. Ook wordt er door één respondent benoemd dat een medewerker terecht kan bij de manager wanneer hij/zij ergens tegenaan loopt. Een aantal respondenten hebben aangegeven dat het lastig is om de beschikbare middelen te vinden binnen de stichting, aangezien je zelf op onderzoek uit moet en er amper wat wordt aangeboden en aangegeven. Zo zegt één respondent het volgende: "Je moet als werkeenheid of medewerker heel nadrukkelijk zoeken naar ondersteuningsmogelijkheden, ik vind dat je daar veel te veel moeite voor moet doen. Dus er is vaak redelijk ter beschikking, maar het is moeilijk om dat te vinden of daar gebruik van te maken". De antwoorden op de vraag wat de respondenten denken nodig te hebben om onveiligheidsgevoelens naar aanleiding van ongewenst gedrag te beperken, kwamen grotendeels overeen met de antwoorden op de eerder gestelde vraag over wat de respondenten nodig denken te hebben om met ongewenst gedrag om te gaan. Echter, één respondent voegde hieraan toe: vaste procedures voor medewerkers, dus hoe te handelen in bepaalde situaties.

Intimidatie

Onder intimidatie vallen volgens de respondenten voornamelijk verbale en non-verbale dreigementen, uitschelden, dwingend handelen en manipulatie. Door de meerderheid van de respondenten wordt aangegeven dat intimidatie zich kan uiten op het moment dat iemand met zijn taalgebruik of zijn lichaamstaal een onveilig gevoel kan geven. Daarnaast geven twee respondenten aan dat intimidatie een doel heeft, namelijk: het gedrag van iemand anders beïnvloeden op een manier waarbij het niet om de inhoud van

iets gaat, maar op hoe iemand iets voor elkaar kan krijgen, waarbij degene die geïntimideerd wordt hier meestal niet achter staat. Alle respondenten geven aan dat intimidatie weleens voorkomt bij cliënten, maar niet per se onder collega's. Eén respondent geeft aan dat intimidatie vooral vanuit het hoofdkantoor voorkomt. Dit uit zich volgens de respondent voornamelijk in de gedachte dat er vooral inkomstengericht wordt gewerkt, in plaats van cliëntgericht.

In principe geven vrijwel alle respondenten aan dat zij, door middel van werkervaring, geleerd hebben om met intimidatie om te gaan, door bijvoorbeeld grenzen te stellen of het bespreekbaar te maken. Gevoelens die bij intimidatie komen kijken zijn volgens de respondenten vooral onmacht, woede en frustratie. Een tweetal van respondenten benoemd dat intimidatie weldegelijk onveiligheidsgevoelens met zich mee brengt, aangezien er een angst ontstaat wat er na deze intimidatie kan gebeuren. Eén respondent zegt dat intimidatie alleen onveiligheidsgevoelens oproept op het moment dat er geen andere collega in de buurt is. De overige respondenten geven aan dat intimidatie geen onveiligheidsgevoelens bij hen oproept.

Discriminatie

Het begrip discriminatie wordt door de respondenten gezien als iemand anders wordt bejegend of behandeld of zelfs buitengesloten wordt op basis van zijn afkomst, religie, sekse, leeftijd, uiterlijk, achtergrond, geloofsovertuiging of maatschappelijke rol of functie. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat discriminatie niet voorkomt onder collega's, maar wel onder cliënten. Hierbij worden er voornamelijk discriminerende opmerkingen gemaakt naar zaken in de maatschappij, maar ook naar bepaalde bevolkingsgroepen. Twee respondenten geven aan dat deze opmerkingen ook vanuit cliënten naar collega's worden gemaakt. Meer dan de helft van de respondenten beweren dat zij er wat van zeggen wanneer zij direct of indirect te maken hebben met discriminatie. Daarnaast geven twee respondenten aan dat zij van discriminatie schrikken en dat het hen flink kan raken, maar hen ook onzeker kan maken. Aan de andere kant proberen zij dit niet persoonlijk te nemen. Eén respondent geeft aan dat hij niet reageert op discriminatie, omdat hij het geen punt voor discussie vindt. De gevoelens die volgens de respondenten bij discriminatie komen kijken zijn voornamelijk teleurgesteld, gekwetst, verbazing, woede en irritatie. Bijna alle respondenten beweren dat discriminatie geen onveiligheidsgevoelens bij hen oproept. Echter, één respondent geeft aan weldegelijk een onveilig gevoel erdoor krijgt.

Agressie en geweld

Onder agressie en geweld verstaan de respondenten voornamelijk verbale- en fysieke agressie en geweld, zoals: schelden, slaan, schoppen, schreeuwen, maar ook mentaal geweld en emotionele agressie. Eén respondent geeft aan dat het voornamelijk te maken heeft met een doel niet behalen, de zin niet krijgen of psychiatrische disbalans, waardoor dit uitmondt in agressie en geweld. Alle respondenten benoemen dat zij weleens te maken hebben gehad met verbale agressie en geweld en twee van hen geven aan ook fysieke agressie te hebben meegemaakt. Op de vraag hoe de respondenten reageren op agressie en geweld, worden voornamelijk antwoorden gegeven zoals: "Ik probeer zo rustig en neutraal mogelijk te blijven", "Ik probeer er natuurlijk gelijk wat van te zeggen" en "Het verschilt per cliënt en situatie". Twee respondenten geven echter aan dat zij de periode voorafgaand vol met dreiging en spanning erger vinden dan daadwerkelijk de agressie en het geweld. Daarbij geven zij wel aan dat zij kunnen handelen en rustig kunnen blijven wanneer de situatie escaleert. Verder geeft één respondent aan dat zij zich niet per se angstig voelt, maar wel een onveilig gevoel krijgt van agressie en geweld aangezien het onvoorspelbare situaties zijn. Bijna de helft van de respondenten benoemen dat zij angst ervaren wanneer zij te maken hebben met agressie en geweld. De meerderheid van de andere helft geeft juist aan dat er geen gevoelens bij komen kijken en het ook niets met hen doet. Twee respondenten benoemen 'alertheid', zodat zij snel en veilig kunnen handelen. Vijf respondenten vermelden dat er regelmatig verbale agressie voorkomt op de locaties, één respondent geeft aan dat er weleens geweld is voorgekomen op zijn locatie en twee respondenten geven aan dat er niet of nauwelijks

agressie en geweld voorkomt. Opvallend was het gegeven van één respondent, waarin hij aangaf dat hij de afgelopen twee jaar drie collega's is verloren door onveiligheid en verbale agressie. Hierin heeft hij het volgende gezegd: "Twee collega's zijn weggegaan omdat zij het niet meer aankonden, het had op alle twee ook effect op hun welzijn. De andere collega is in de ziektewet terecht gekomen, toen deze collega terugkwam heeft er een situatie voorgevallen waarin verbale agressie te pas kwam, waardoor zij nu weer een hele tijd in de ziektewet zit. We zijn dus drie collega's verloren omdat zij niet tegen de onveiligheid en verbale agressie konden." Drie respondenten geven aan onveiligheidsgevoelens te ervaren wanneer zij te maken hebben met agressie en geweld, drie respondenten geven juist aan geen onveiligheidsgevoelens te ervaren en één respondent benoemt alleen onveiligheidsgevoelens te ervaren wanneer het gaat om fysieke agressie.

De sociale omgeving

Er is aan de respondenten gevraagd hoeveel collega's er werkzaam zijn binnen de locaties, hoeveel collega's er normaal gesproken op één dan werkzaam zijn en hoeveel collega's er aanwezig moeten zijn om zich veilig te voelen op de werkvloer. Aan de hand van de antwoorden op deze drietal vragen, zijn er een aantal aspecten die opvallen. De meerderheid van de respondenten geven aan dat zij zich veilig genoeg voelen om alleen of samen met één andere collega op de werkvloer te staan. Deze bezetting komt echter niet overeen met de huidige bezetting, die hoger is. Er zijn twee respondenten die aangeven zich veilig te voelen bij de hetzelfde aantal collega's als de huidige bezetting. De respondenten verstaan onder voldoende gekwalificeerd zijn om met onveilige situaties om te gaan, voornamelijk ervaring, de juiste trainingen, cursussen of opleidingen hebben gedaan, zelfverzekerd zijn, goede communicatie, de-escalerende technieken, gespreksvaardigheden, niet dichtklappen in onveilige situaties en affiniteit hebben met de doelgroep. In een tijdspan van anderhalf jaar hebben er in de teams van zes respondenten wisselingen in het personeel plaatsgevonden. Eén respondent geeft aan dat er geen recente wisselingen hebben plaatsgevonden. Er is gevraagd wat dit met eventuele onveiligheidsgevoelens kan doen. Twee respondenten hebben aangegeven dat deze wisselingen weldegelijk onveiligheidsgevoelens teweeg kan brengen, aangezien er bepaalde dingen mis zouden kunnen gaan omdat er nog te weinig werkervaring of vertrouwen aanwezig is bij nieuwe personeelsleden. Dit brengt niet alleen onveiligheid bij de werknemers, maar één respondent geeft aan dat dit ook van invloed kan zijn op de onveiligheidsgevoelens van de bewoners. Alle respondenten geven aan dat de sociale omgeving onveiligheidsgevoelens met zich mee kan brengen. Zo hangt de kwantitatieve bezetting van een team samen met onveiligheidsgevoelens, aangezien een te lage bezetting kan leiden tot onveilige situaties of er werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden door te weinig mankracht. Maar daarnaast geeft één respondent aan dat een te hoge bezetting ook tot onveiligheid kan leiden, aangezien dit onrust kan veroorzaken en de goede communicatie in onveilige situaties in de weg kan zitten. Daarnaast wordt er tot twee keer aan toe vermeld dat de organisatie niet genoeg inzicht heeft in de problemen binnen een werkeenheid of niet toegankelijk genoeg is voor de werkeenheden om aan te geven dat het mis loopt. Zo geeft een respondent het volgende aan: "Er is niet echt iemand die daar zich iets van aan trekt. We staan onder druk, maar er is niemand die daar rekening mee houdt, alles gaat gewoon door. We krijgen taken en eisen door vanuit het hoofdkantoor die wij niet kunnen waarmaken. De organisatie houdt weinig rekening met de situaties of de onveiligheidsgevoelens binnen een WE. Ik vind dat het erg moeilijk is om als WE aan te geven: het gaat even niet meer zo goed".

Situatieschets

Zoals eerder is aangegeven bevat de situatieschets drie componenten van een onveilige sociale omgeving. De situatieschets is te vinden in hoofdstuk 3 en in de topiclijst van bijlage 1. Aan de hand van de schets is er gevraagd in hoeverre de respondenten zich veilig voelen in de situatie, welk(e) element(en) maken dat zij zich (on)veilig voelen en wat zij denken nodig te hebben om zich (meer) veilig te voelen in de situatie. Twee respondenten gaven aan zich veilig genoeg te voelen in deze situatie, waarbij zij alle

twee uitgingen van hun eigen expertise, vaardigheden, kennis en ervaring. Drie respondenten gaven aan dat zij zich enigszins veilig, maar anderszins onveilig voelen, waarbij zij ook uitgingen van hun eigen expertise maar dat het element van een onervaren collega die onveilige handelingen verricht de doorslag geeft van onveiligheid. De overige twee respondenten gaven aan zich onveilig te voelen in de situatie, aangezien het handelen van de betreffende collega alleen maar escalerend werkt en omdat de respondenten niet kunnen vertrouwen op deze collega. Wat de respondenten denken nodig te hebben om zich (meer) veilig te voelen in de situatie, zijn onder andere: het nabespreken van de situatie, de aanwezigheid van gekwalificeerd personeel, weten wat je van iemand kan verwachten, de vaardigheid om de situatie te analyseren en te bepalen wat je nodig hebt en vaardigheden om de situatie in te schatten.

De forensische cliënt

Vier respondenten zijn werkzaam op locaties waar momenteel forensische cliënten woonachtig zijn en drie respondenten gaven aan geen forensische cliënten te hebben wonen op de locaties. Twee hiervan hebben echter wel in het verleden met forensische cliënten gewerkt, maar één respondent geeft aan alleen een cliënt te begeleiden die weleens in aanmerking is geweest met politie.

Drie respondenten geven aan dat zij niet precies een beeld kunnen schetsen van forensische en reguliere GGZ-clients aangezien zij geen verschil zien tussen beide: "Voor mij zijn het twee dezelfde cliënten, ik zie daar weinig onderscheid in". Wat veel naar voren kwam is het feit dat het per cliënt verschilt. Zo kan zijn dossier, zijn achtergrond, maar ook de situatie een rol spelen. Ook gaf één respondent aan dat forensische cliënten meer intimiderend over kunnen komen, aangezien ze vaak het idee hebben dat zij gedwongen geplaats zijn. Daarnaast wordt er vermeld dat bij forensische cliënten iemand toch altijd in zijn achterhoofd moet blijven houden wat diegene voor delict heeft gepleegd, maar hierdoor mag de cliënt niet anders behandeld worden. Het verschil tussen de forensische en de reguliere GGZ-clients zit hem, volgens de respondenten, voornamelijk in het feit dat forensische cliënten reclasseringscontact hebben, aan bepaalde eisen en afspraken moeten voldoen en dat de meeste cliënten niet kiezen voor een locatie, maar dat dit al voor hen bepaald is, waardoor het voor deze cliënten gezien kan worden als een gedwongen plaatsing.

Alle respondenten geven aan dat hun mening tegenover forensische cliënten niet verschilt met hun mening tegenover de reguliere GGZ-clients.

Op de vraag over het verschil in gedrag, benadering en begeleiding tussen forensische en reguliere GGZ-clients, komen verschillende antwoorden naar voren. Zo wordt er gezegd dat de begeleiding van forensische cliënten voornamelijk gericht is op het voorkomen van recidive, waardoor er meer aandacht gaat naar zich houden aan de regels en bezig zijn met herstel en stabiliseren. Maar daarnaast wordt er juist vermeld dat deze begeleiding tussen beide groepen een wereld van verschil is, aangezien forensische cliënten niet op de locatie willen zijn, waardoor het lijkt op dweilen met de kraan open. Ook wordt het contact met de wijkagent en zich voelen en gedragen als politieagent benoemd. Verder geeft één respondent aan dat er geen verschil is tussen beide groepen.

Op de vraag of de respondenten wat kunnen vertellen over het verschil in agressief gedrag, weerstand en ongewenst gedrag tussen forensische en reguliere GGZ-clients, komen verschillende antwoorden naar voren. Drie respondenten geven aan dat forensische cliënten meer ongewenst gedrag laten zien, heftiger kunnen reageren, meer berekenend gedrag laten zien, discussies aangaan en meer weerstand bieden. Daarnaast geven vier respondenten aan dat er niet zoveel verschil te zien is, maar dat er zelfs reguliere GGZ-clients zijn die meer weerstand of ongewenst gedrag laten zien dan forensische cliënten. Een respondent geeft het volgende aan: "Ik hoor vaak dat mensen zeggen dat dit gedrag meer voorkomt bij forensische cliënten, maar dat is juist niet zo. Zij weten namelijk dat als zij iets verkeerd doen, dat zij eventueel terug moeten in detentie. Het is voor hen juist een stok achter de deur". Daarnaast geeft een respondent aan dat forensische cliënten bang zijn dat er een label aan hen geplakt zal worden, waardoor zij zich juist beter aan de regels houden.

Terugkoppeling sociale omgeving

Toen er werd gevraagd naar hoeveel gekwalificeerd personeel er volgens de respondenten werkzaam zijn op de locaties die ervaring hebben met forensische cliënten, gaven twee respondenten aan dat iedereen gekwalificeerd is. Echter, de andere vijf respondenten gaven aan dat maar een klein deel van het personeel gekwalificeerd is voor het werk met forensische cliënten. Hierbij geven zij aan dat de rest van het personeel nog te onervaren is en dat de organisatie dat soort mensen niet biedt. Het personeel dat wel gekwalificeerd is zijn volgens de respondenten strenger en zitten meer op de regels en hebben meer kennis over of affiniteit met de doelgroep. Belangrijke aspecten om op een veilige manier te werken met forensische cliënten zijn volgens de respondenten dat iedereen op dezelfde golflengte zit wat betreft de begeleiding en bejegening, dat er duidelijke plannen en afspraken zijn gemaakt, goed contact houden met reclassering, ervaring in de forensische zorg en kunnen anticiperen op hoe een cliënt reageert

Wat volgens de respondenten belangrijk is om onveilige situaties met forensische cliënten te reduceren of te voorkomen zijn duidelijke afspraken, duidelijkheid onder collega's maar ook cliënten en woorden, acties of consequenties kunnen waarmaken. Over het laatste aspect heeft een respondent het volgende aangegeven: "Het moeilijke van de organisatie is dat wij heel veel niet kunnen waarmaken. Op het moment dat een cliënt iets doet wat niet kan, dan horen daar consequenties aan vast te zitten om op deze manier het gedrag af te leren, maar de organisatie kan dit niet waarmaken. En helemaal niet bij forensische cliënten, want die halen het meeste geld binnen". Alle respondenten hebben aangegeven dat de forensische cliënt geen onveiligheidsgevoelens bij hen oproept. Wel geeft één respondent aan dat hij altijd in zijn achterhoofd heeft wat de betreffende cliënt in het verleden heeft gedaan en dus in staat is om fysiek te worden, maar niet de verwachting heeft dat dat punt eerder zou komen dan een reguliere GGZ-client.

De sociaal-emotionele veiligheid

Vier respondenten geven aan dat zij goed of zelfs volledig hun ideeën, feedback en meningen kunnen delen bij collega's. Eén respondent geeft aan dat het in grote mate wel kan, maar dat feedback vaak een lastig punt is, ook omdat collega's hier onprofessioneel mee om gaan. Daarnaast geeft één respondent aan dat hij hiervoor moeite moet doen, door goed na te denken wat hij zegt en door rekening te houden met anderen. Verder benoemd één respondent dat hij steeds minder zijn ideeën, feedback en meningen kan delen met collega's, aangezien andere collega's hier een loopje mee nemen. Dit zorgt ervoor dat hij niet alles vertelt en hij zich niet veilig genoeg voelt om te vertellen waar hij tegen aanloopt. Vijf respondenten benoemen dat zij zich veilig voelen om gemaakte fouten te bespreken met collega's. Twee respondenten denken hier echter anders over, waarbij één respondent benoemd dat zij dit alleen met haar senior kan bespreken, omdat zij wel professioneel kan reageren. De andere respondent gaf het volgende aan: "Mijn veiligheidsgevoel wordt steeds minder, dus ik ga steeds meer mijn eigen ding doen zonder mijn collega's daarbij te betrekken".

Het merendeel van de respondenten geeft aan voldoende ruimte te voelen om te leren van gemaakte fouten, aangezien de communicatie tussen collega's transparant is. Eén respondent geeft aan dat dit binnen het team wel goed zit, maar buiten het team niet. Hiermee wordt vooral het contact tussen de manager bedoeld, aangezien er vanaf beide kanten bepaalde verwachtingen naar elkaar zijn. Hierover is het volgende verteld: "Dit heeft er wel voor gezorgd dat er veel botsingen zijn geweest met mijn manager. Dat heeft ook iets gedaan met het onveiligheidsgevoel: ik voel me niet veilig bij mijn manager. Ik heb ook minder plezier op de werkvloer als ik weet dat ik die dag een afspraak heb". Daarnaast geeft één respondent aan dat hij juist niet de ruimte voelt, aangezien alles meteen terug gekeerd wordt en hij hierop afgerekend wordt.

Het grote deel van de respondenten voelt zich gesteund in hun werk door collega's. Eén respondent geeft aan dat zij zich soms wel en soms niet gesteund voelt, wat komt door de ervaring en gedachtegang van andere collega's. Daarnaast geeft één respondent aan dat zij zich helemaal niet gesteund voelt door collega's. Ook het merendeel van de

respondenten geeft aan dat zij zich op hun gemak voelen om zichzelf te zijn op de werkvloer. Echter, één van deze respondenten geeft wel aan dat hij van mening is dat collega's anders zouden antwoorden op deze vraag, aangezien zij niet het vertrouwen hebben in andere collega's. Daarnaast geeft één respondent aan zich totaal niet op haar gemak te voelen om zichzelf te zijn.

Bijna alle respondenten geven aan dat het verschilt per collega hoe zij met ideeën, feedback en meningen van anderen omgaan: sommige kunnen hier goed mee omgaan, anderen niet. Eén respondent geeft aan dat collega's hier juist niet goed mee om kunnen gaan, aangezien het niet erkent wordt en teruggedraaid wordt.

Op de vraag in welke situatie het zou voorkomen dat de respondenten zich weerhouden om hun meningen, ideeën en feedback te delen, worden vooral antwoorden gegeven zoals: "Wanneer ik merk dat men daar overrompeld door zou worden", "Op het moment dat ik zie dat het een ander wat doet" en "Alleen als ik denk dat iemand er slechter van wordt, om iemand niet te kwetsen of dat niet de juiste plek of het juiste moment is om het te delen". Drie respondenten geven aan dat er wederzijds respect en vertrouwen aanwezig is tussen collega's. Eén daarvan voegt daar wel aan toe dat er een vermoede is dat niet alle collega's dat over elkaar kunnen zeggen en dat er dus wel wat ruis aanwezig is binnen het team. Daarnaast geven twee respondenten aan dat er wel wederzijds respect aanwezig is, maar het niet is of het vertrouwen ook aanwezig is tussen alle collega's. Verder geven twee respondenten aan dat er geen wederzijds respect en vertrouwen aanwezig is tussen collega's.

Op de vraag in welke mate de sociaal-emotionele veiligheid onveiligheidsgevoelens oproept bij de respondenten, antwoordde vijf respondenten dat dit momenteel geen onveiligheidsgevoelens oproept. Eén daarvan gaf wel aan dat dit wel speelt bij haar manager. Opvallend is een antwoord van één van deze respondenten, waarbij hij het volgende aangaf: "De kans bestaat zeker dat ik in de toekomst mij buitengesloten voel, want het is niet zo dat er helemaal geen onveiligheidsgevoelens bestaan tussen collega's onderling. En stel het zou verschuiven van de betreffende collega, die nu de dupe is, naar mij, dan zou ik hele andere antwoorden hebben gegeven, maar het speelt dus wel".

Verder geeft één respondent dat de sociaal-emotionele veiligheid redelijk onveiligheidsgevoelens oproept, aangezien hij steeds minder durft te zeggen. Ook beïnvloedt het zijn functioneren, aangezien hij nooit wat terug hoort hoe hij iets doet. Verder geeft hij aan dat de organisatie ook aandacht hoort te hebben voor het personeel, in plaats hen te behandelen als een nummertje. Hierover geeft hij het volgende aan: "Er komen steeds meer mails binnen vanuit collega's die weggaan, het loopt keihard leeg. En dat brengt ook een stukje onveiligheid mee, want je hebt geen idee meer wie je kan bellen of bereiken. Het zijn allemaal externe bedrijven geworden, aangezien iedereen met zo'n hard tempo weggaat, er is niet tegen aan te recruten. Ik heb het idee dat heel veel mensen zich ongehoord voelen". Tot slot geeft één respondent aan dagelijks onveiligheidsgevoelens te ervaren naar aanleiding van de sociaal-emotionele veiligheid. Hierover is het volgende aangegeven: "Als ik terugkijk naar de afgelopen jaren, dan is het wel altijd een factor geweest. Het zijn vooral de collega's en de samenwerking waar onveiligheidsgevoelens naar voren kunnen komen".

HOOFDSTUK 5

Conclusie

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de volgende vraag: "Waar komt het onveiligheidsgevoel van de medewerkers van de Beschermd Wonen locaties binnen de Stichting Anton Constandse vandaan?". Om achter het antwoord van deze vraag te komen, zijn er vier deelvragen opgesteld aan de hand van het theoretisch kader. Deze worden in dit hoofdstuk beantwoord, zodat er antwoord gegeven kan worden op de onderzoeksvraag. Tijdens het onderzoek zijn meerdere oorzaken van onveiligheid op de werkvloer onderzocht. Aan de hand van deze oorzaken, zullen de deelvragen beantwoord worden.

Thomas et al. geven aan dat het begrip (on)veiligheid geen eenduidige definitie heeft, maar hangt het samen met het begrip perceptie (In Suskens, 2017). Zo bleek uit de resultaten van het onderzoek dat de respondenten verschillende definities hanteren van het begrip (on)veiligheid. Een groot deel van de kenmerken en oorzaken die beschreven staan in het theoretisch kader waren terug te horen in de antwoorden van de respondenten, zoals de interne en externe communicatie, de bezetting van het team en de ruimte om zichzelf te kunnen uiten bij collega's.

Deelvraag 1: Ongewenst gedrag

Eerder is beschreven dat werknemers van publieke beroepsgroepen meer dan gemiddeld met ongewenst gedrag te maken hebben (Jacobs et al., 2009). Zo blijkt uit de resultaten van het onderzoek dat alle respondenten weleens te maken hebben gehad, of nog steeds te maken hebben met ongewenst gedrag. De definities van ongewenst gedrag volgens de respondenten, komt voor een groot deel overeen met de definitie van ongewenst gedrag uit het theoretisch kader. De overige gedragingen met betrekking tot ongewenst gedrag die worden benoemd door de respondenten, hebben in dit onderzoek geen directe invloed op onveiligheidsgevoelens. Zoals in de resultaten staat beschreven geeft ongeveer de helft van de respondenten aan zich onveilig(er) te voelen wanneer zij in aanmerking komen met ongewenst gedrag. Opvallend zijn de antwoorden van de twee respondenten die het lang in dienst zijn van de organisatie. Zij beweren namelijk dat medewerkers een manier moeten bedenken om het ongewenste gedrag en de gevoelens die hierbij komen kijken, makkelijk van zich af te zetten. Daarnaast viel het op dat de respondenten die het minst lang in dienst waren toch meer neigde naar onveiligheidsgevoelens naar aanleiding van ongewenst gedrag, dan de respondenten die langer in dienst zijn. De antwoorden van de respondenten over wat er nodig is om onveiligheidsgevoelens naar aanleiding van ongewenst gedrag te reduceren of te voorkomen, komen vrijwel volledig overeen met de gegevens in het theoretisch kader. Echter, opvallend is het feit dat de respondenten niet volledig blijken te weten wat SAC aanbiedt om deze onveiligheidsgevoelens te reduceren.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat alle respondenten te maken hebben met intimidatie van cliënten. Uit het merendeel van de antwoorden blijkt dat de respondenten geen onveiligheidsgevoelens ervaren als zij te maken hebben met intimidatie. Enkel een klein deel van de respondenten ervaren onveiligheidsgevoelens met betrekking tot intimidatie, waaronder intimidatie vanuit de organisatie.

Ook discriminatie komt voor onder cliënten, zo blijkt uit de resultaten. Het overgrote deel beweert dat discriminatie geen onveiligheidsgevoelens teweegbrengt, echter is dit weldegelijk van toepassing bij één respondent.

Tot slot blijkt uit de resultaten dat eveneens alle respondenten te maken hebben met agressie en geweld. Zoals eerder in het theoretisch kader is beschreven, kan agressie en geweld leiden tot lichamelijk als geestelijk letsel en mag dit risico niet onderschat of ongemerkt blijven. Dit kan namelijk leiden tot stress en onveiligheid op de werkvloer en heeft impact op het functioneren van het slachtoffer (Vollandis, z.j.). Zoals

in de resultaten staat beschreven heeft bijna de helft van de respondenten aangegeven dat agressie en geweld onveiligheidsgevoelens oproept. Ook werd er aangegeven dat door agressie en geweld meerdere medewerkers (gedwongen) gestopt zijn met het uitvoeren van de werkzaamheden en dit ook effect had op hun welzijn. Wanneer er niets met deze onveiligheidsgevoelens gedaan wordt, is er een kans dat het in de toekomst vaker kan voorkomen dat medewerkers stoppen met het uitvoeren van de werkzaamheden, wat niet alleen het welzijn van deze medewerkers in gevaar brengt, maar ook de kwaliteit van de begeleiding.

Deelvraag 2: De sociale omgeving

In het theoretisch kader staat beschreven dat een kwantitatief en/of kwalitatief onvoldoende bezetting van het team voor onveiligheid kan zorgen (Bering, 2011). Wat opvalt uit de resultaten is het gegeven dat de huidige bezetting niet voor problemen of onveiligheidsgevoelens lijkt te zorgen. Echter, de gehele doelgroep heeft aangegeven dat de sociale omgeving weldegelijk onveiligheidsgevoelens op kan roepen. Dit zou betrekking kunnen hebben op de (recente) wisselingen in het personeel. In het theoretisch kader is namelijk eerder benoemd dat wisselingen in personeel onveiligheidsgevoelens met zich mee kan brengen (CNV Collectief, 2015). Daarnaast blijkt uit de resultaten dat deze wisselingen bij een deel van de doelgroep heeft gezorgd of zorgt voor onveiligheidsgevoelens. Echter, naar aanleiding van de resultaten kan niet met volle zekerheid gezegd worden of deze onveiligheidsgevoelens momenteel bestaan, of dat dit pas ter sprake komt wanneer de kwantitatieve bezetting niet in orde is. Wat wel de aandacht trok en een belangrijk gegeven kan zijn, is dat er een aantal keer is vermeld dat de organisatie onvoldoende inzicht heeft op de problemen binnen de werkeenheden of dat de werkeenheden niet de ruimte voelen of de mogelijkheid hebben om bij de organisatie aan te kaarten wanneer iets niet goed gaat. Hierbij komt het gegeven kijken dat de werkeenheden bepaalde taken of eisen opgelegd krijgen vanuit de organisatie, die de werkeenheden misschien niet kunnen waarmaken of niet aan kunnen voldoen. Dit kan te maken hebben met de kwalitatieve en/of kwantitatieve bezetting en de wisselingen die plaatsvinden.

Om erachter te komen waar het onveiligheidsgevoel precies vandaan kan komen, wordt er gekeken naar de resultaten van de situatieschets. In deze situatieschets zijn drie componenten opgenomen die te maken hebben met de sociale omgeving, namelijk: een onvoldoende bezetting, wisselingen in het team en onvoldoende gekwalificeerd en onervaren personeel. Wat opviel uit de resultaten was dat de meerderheid van de doelgroep zich niet veilig genoeg voelde in deze situatie. De componenten die maakten dat het onveiligheidsgevoel opspeelden, zijn onvoldoende gekwalificeerd personeel en onervaren personeel. Door deze gegevens, en de eerder beschreven gegevens, kan de bezetting van het team uitgesloten worden en kan er geconcludeerd worden dat onvoldoende gekwalificeerd en onervaren personeel en wisselingen in personeel onveiligheidsgevoelens met zich meebrengen. Deze gegevens komen overeen met de eerder beschreven gegevens vanuit het theoretisch kader.

Deelvraag 3: De forensische cliënt

Er zijn een aantal aspecten die opvallen vanuit de resultaten. Zo heeft de doelgroep aangegeven dat zij geen verschil zien tussen de forensische en de reguliere GGZ-cliënt. Echter, wanneer er gevraagd wordt naar het verschil in gedrag en begeleiding, komen er wel antwoorden naar voren die dit verschil laten zien. Zo beweerd ongeveer een kwart van de doelgroep dat forensische cliënten meer ongewenst en berekenend gedrag laten zien, meer weerstand bieden en heftiger kunnen reageren, wat redelijk overeenkomt met de gegevens vanuit het theoretisch kader. Echter zijn onveiligheidsgevoelens naar aanleiding van dit gedrag niet aanwezig bij de doelgroep. Wat vooral naar voren komt, is de gedachte dat forensische cliënten het idee hebben gedwongen geplaatst te zijn, waardoor de begeleiding stroef verloopt en de cliënten meer weerstand of ongewenst gedrag kunnen laten zien. Echter, de gehele doelgroep beweerd geen onveiligheidsgevoelens te ervaren naar aanleiding van forensische cliënten.

In het theoretisch kader is naar voren gekomen dat er een stigma heerst rondom forensische en GGZ-cliënten, aangezien zij als gevaarlijk, anders of onvoorspelbaar gezien kunnen worden door het etiket van 'psychiatrische of forensische cliënt', waardoor onveiligheidsgevoelens kunnen ontstaan (Nitsche et al., 2014). Uit de resultaten van het onderzoek en de hierboven geschreven gegevens, blijkt echter dat de doelgroep forensische cliënten niet als anders zien en dit dus niet zorgt voor onveiligheidsgevoelens. Uit het theoretisch kader blijkt daarnaast dat het veilig werken met forensische cliënten om een aantal vaardigheden en aspecten vraagt. Zo kwam naar voren dat voldoende gekwalificeerd personeel een belangrijk element betreft (Wijga et al., 2018). Uit de resultaten van het onderzoek blijkt echter dat de meerderheid van de doelgroep beweert dat er onvoldoende gekwalificeerd personeel werkzaam is die ervaring heeft met forensische cliënten. Dit is een belangrijk gegeven voor dit onderzoek en de conclusie.

Deelvraag 4: De sociaal-emotionele veiligheid

Wat opvalt uit de resultaten van het onderzoek is dat bijna de helft van de doelgroep moeite heeft om hun ideeën, feedback en meningen te kunnen delen bij collega's. Daarnaast voelt een kwart van de doelgroep zich niet gesteund door zijn of haar collega's. Uit het theoretisch kader blijkt dat wanneer men zich onvoldoende gesteund voelt door collega's, dit een belemmerende factor vormt bij het veiligheidsgevoel van medewerkers (Oomens et al., 2009). Daarnaast geeft bijna drie kwart van de doelgroep aan dat er geen wederzijds respect en vertrouwen aanwezig is tussen collega's, wat volgens de literatuur in het theoretisch kader voor sociaal-emotionele onveiligheid zorgt (Edmondsun, 1999). Een kwart van de doelgroep beweert dat de sociaal-emotionele veiligheid onveiligheidsgevoelens bij hen oproept, waarbij één respondent hier zelfs dagelijks onveiligheidsgevoelens door ervaart.

De organisatie

Waar geen theoretisch onderzoek naar is gedaan en waar niet naar gevraagd is tijdens de interviews, is de rol van de organisatie in mogelijke onveiligheidsgevoelens. Echter, voor de conclusie van dit onderzoek is het wel van belang om dit onderwerp te benoemen, aangezien dit bij bijna elke topic ter sprake werd gebracht door de respondenten. In de resultaten van het onderzoek is een aantal keer naar voren gekomen dat de doelgroep het gevoel heeft zich ongehoord te voelen vanuit de organisatie, doordat de toegankelijkheid om vanuit de werkeenheden aan te geven waar zij mogelijk tegen aanlopen, niet voldoende is en doordat de organisatie weinig rekening houdt met de situaties of de onveiligheidsgevoelens binnen een werkeenheden. Daarnaast is er vaker naar voren gekomen dat de organisatie taken en verantwoordelijkheden op de werkeenheden legt, waar zij soms niet aan kunnen voldoen of niet kunnen waarmaken. Zo kunnen bepaalde consequenties niet doorgevoerd worden omdat hier organisatorisch niet aan voldaan kan worden. Ook is er benoemd dat de doelgroep het idee heeft dat er grotere waarde vanuit de organisatie wordt gehecht aan inkomstengericht werken, in plaats van cliëntgericht werken. Dit weerspiegelt zich door bepaalde cliënten die worden geplaatst, waar de werkeenheden wellicht geen ervaring mee hebben of expertise en kennis over hebben. Deze aspecten brengen weldegelijk onveiligheidsgevoelens met zich mee. Het lijkt van belang om als organisatie maatregelen te treffen naar aanleiding van deze onveiligheidsgevoelens, aangezien de meerderheid van de respondenten deze gevoelens heeft benoemd. Echter, zoals hierboven staat beschreven, is hier in het onderzoek onvoldoende naar gevraagd, waardoor het van belang is om hier verder onderzoek naar te doen.

Nu de resultaten en conclusies beschreven zijn, kan er antwoord worden gegeven op de onderzoeksvraag. Echter, de beantwoording van de vraag betreft niet één antwoord, maar is een combinatie van meerdere antwoorden vanuit de verschillende topics. Door middel van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat het onveiligheidsgevoel van de medewerkers van de Beschermd Wonen locaties binnen gebied B van de Stichting Anton Constandse voort komt uit agressie en geweld van cliënten, onvoldoende

gekwalficeerd en onervaren personeel, zowel in forensische als reguliere GGZ-cliënten, wisselingen in het personeel, het niet kunnen delen van ideeën, feedback en meningen onder medewerkers, niet gesteund voelen door collega's, het ontbreken van wederzijds respect en vertrouwen tussen collega's, zich ongehoord voelen vanuit de organisatie, taken en verantwoordelijkheden opgelegd krijgen vanuit de organisatie waar medewerkers niet aan kunnen voldoen en het idee dat de organisatie inkomstengericht te werk gaat.

HOOFDSTUK 7

Aanbevelingen

Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek is gebleken dat medewerkers onveiligheidsgevoelens ervaren tegenover de organisatie. Zo voelen medewerkers zich ongehoord, worden er taken en verantwoordelijkheden opgelegd waar medewerkers niet aan kunnen voldoen en heerst het idee dat de organisatie inkomensgericht te werk gaat. Echter, deze bevindingen, of oorzaken van onveiligheid, zijn niet meegenomen in het theoretisch onderzoek. Hierdoor is er niet specifiek gevraagd naar de bevindingen tijdens het onderzoek, maar zijn deze vrijwillig naar voren gekomen. Aangezien deze bevindingen wel naar voren zijn gekomen, zijn ze weldegelijk belangrijk voor het ontstaan van het onveiligheidsgevoel van de medewerkers. Daarom wordt er aan de organisatie aanbevolen om vervolgonderzoek te verrichten naar aanleiding van de onveiligheidsgevoelens van alle medewerkers tegenover de organisatie. Het is van belang om dit organisatie breed in te zetten, aangezien er een kans bestaat dat deze gevoelens eveneens aanwezig zijn bij de medewerkers van de overige drie gebieden binnen de organisatie. Een vervolgonderzoek zou een bijdrage kunnen leveren naar de antwoorden om de onveiligheidsgevoelens met betrekking tot de organisatie te reduceren.

Om achter de onveiligheidsgevoelens van alle medewerkers binnen de organisatie te komen, zou er ook een vervolgonderzoek gedaan kunnen worden. In dit vervolgonderzoek zullen alle locaties binnen de overige drie gebieden meegenomen worden. Dit vervolgonderzoek kan relevant zijn aangezien de gebieden A, C en D locaties bevatten met verschillende doelgroepen. Hier zitten ook doelgroepen bij waar andere problematieken spelen dan in gebied B en er onveiligheidsgevoelens kunnen bestaan die in andere mate voorkomen dan de mate van onveiligheidsgevoelens in de gebied B. Op deze manier wordt er een meer representatief beeld geschetst van de onveiligheidsgevoelens die binnen de gehele organisatie spelen. In dit vervolgonderzoek kunnen zowel de topics, die gebruikt zijn voor dit onderzoek, als de onveiligheidsgevoelens richting de organisatie onderzocht worden.

Daarnaast wordt er een aanbeveling gegeven om de werknemers van Stichting Anton Constandse (meer) te informeren over de maatregelen tegen onveiligheid die beschikbaar zijn binnen de organisatie. Uit de resultaten is namelijk gebleken dat een groot deel van de doelgroep geen kennis heeft over de beschikbare maatregelen, zoals een vertrouwenspersoon, opvang en nazorg, trainingen, cursussen, de betrokkenheid van de manager etc. Door de medewerker hier actiever over te informeren, zullen zij, naar eigen zeggen, eerder gebruik maken van de beschikbare maatregelen en kan er zodoende een kans bestaan dat het onveiligheidsgevoel enigszins gereduceerd kan worden.

Verder blijkt uit de resultaten van het onderzoek dat de doelgroep van mening is dat er onvoldoende gekwalficeerd en onervaren personeel werkzaam is die zowel ervaring heeft met forensische cliënten als reguliere GGZ-cliënten. Dit is dan ook één van de oorzaken van de huidige onveiligheidsgevoelens. Om deze reden wordt er aanbevolen om tijdens het werven van nieuwe werknemers rekening te houden met de ervaring die de aspirant werknemers hebben met zowel forensische als GGZ-cliënten. Ook kan er in de

functieprofielen expliciet benoemd worden dat ervaring met deze doelgroepen een pré is voor het uitvoeren van de functie en kan hier tijdens sollicitatiegesprekken meer aandacht aan besteed worden. Op deze manier is er een grotere kans dat er gekwalificeerd en ervaren werknemers worden aangenomen. Echter heeft dit geen invloed op het huidige ongekwalificeerde en onervaren personeel. Dit kan enigszins gereduceerd worden door trainingen, cursussen en voorlichten aan te bieden aan het huidige personeel.

Tot slot worden er in het adviesrapport adviezen uitgebracht die invloed hebben op de onveiligheidsgevoelens naar aanleiding van agressie en geweld van cliënten, het niet kunnen delen van ideeën, feedback en meningen onder medewerkers, niet gesteund voelen door collega's en het ontbreken van wederzijds respect en vertrouwen tussen collega's. Zo wordt het advies uitgebracht om verplichte agressietrainingen te organiseren, zodat de medewerkers om leren gaan met agressie en geweld van cliënten en de gevoelens die hierbij komen kijken. Daarnaast wordt het advies uitgebracht om de opleidingsadviseurs van de organisatie op te leiden als DISC trainers, zodat zij DISC trainingen kunnen verzorgen die bijdrage aan het opbouwen van het onderlinge vertrouwen binnen de teams. De uitwerking van deze adviezen is terug te vinden in het adviesrapport.

HOOFDSTUK 6

Discussie

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op de kanttekeningen die bij dit onderzoek geplaatst kunnen worden. Dit wordt zowel op inhoudelijk niveau als op methodologisch niveau uitgevoerd.

Als er wordt gekeken naar de resultaten van het onderzoek en het theoretisch kader, kan er gezegd worden dat de validiteit van het onderzoek voldoende is. De resultaten van het onderzoek komen redelijk overeen met de beschreven literatuur. Daarnaast zijn de gebruikte bronnen allen van academisch niveau, waardoor de literatuur als betrouwbaar kan worden gezien. Er werd met dit onderzoek getracht om de onveiligheidsgevoelens van de BW medewerkers in kaart te brengen. Kijkend naar de resultaten en de conclusie, kan er gezegd worden dat dit grotendeels is gedaan. De belangrijkste oorzaken van onveiligheidsgevoelens zijn uitgevraagd en daarnaast ook benoemd door de respondenten. Echter blijken er onveiligheidsgevoelens te bestaan tegenover de organisatie. Dit is dan ook een topic dat los wordt benoemd, naast de topics die zijn uitgevraagd voor het onderzoek. Er is echter geen theoretisch onderzoek gedaan naar deze topic, waardoor de onveiligheidsgevoelens van de medewerkers niet volledig in kaart gebracht kon worden. Daarnaast zijn de conclusies van het onderzoek niet volledig te generaliseren naar alle BW medewerkers van SAC, aangezien gebied B andere 'typen' locaties kenmerkt, en dus ook medewerkers met andere expertises en kennis, dan de overige drie gebieden. Hierdoor kan het zijn dat de gegevens in deze andere gebieden wellicht niet volledig overeen komen met de gegevens van gebied B.

In het methodisch kader is er nagedacht over het aantal respondenten dat geworven zou worden voor het onderzoek. Het steven was om in ieder geval één interview af te nemen op elke BW locatie in gebied B. Echter, tijdens de werving van de respondenten heeft één locatie aangegeven dat zij geen tijd hadden om deel te nemen aan het onderzoek naar aanleiding van personeel te kort. Daarnaast heeft één locatie geen reactie gegeven op de e-mails die verstuurd zijn. Hierin had de onderzoeker meer moeite kunnen doen, door bijvoorbeeld te bellen naar de betreffende locatie of door een bezoek te plegen aan de locatie. Doordat deze twee locaties afvielen, is er geprobeerd genoeg respondenten op andere locaties te werven, zodat er alsnog een representatief beeld geschetst kon worden van gebied B en de 'type' locaties waar de respondenten werkzaam zijn. Daarnaast staat in het methodisch kader beschreven dat er gestreefd zou worden naar het afnemen van acht tot tien interviews. Uiteindelijk zijn er zeven interviews, van een totaal van bijna 8,5 uur, afgenomen bij de BW medewerkers van gebied B. Opvallend was het zesde interview, dat bijna het gehele theoretisch kader weerspiegelde. Na dit interview leek het verzadigingspunt van het onderzoek bereikt te zijn.

Een ander punt dat ter discussie wordt gesteld is het feit dat er geen theoretisch onderzoek is gedaan naar onveiligheidsgevoelens die mogelijk ontstaan door organisaties. Er is een selectie gemaakt uit de, in het theoretisch kader beschreven, oorzaken van onveiligheidsgevoelens, aangezien er veel oorzaken bestaan die deze gevoelens kunnen veroorzaken. Er is gekeken naar de oorzaken die al terug te lezen waren voordat er een verdieping is gemaakt in de vier belangrijkste oorzaken. Op dat punt was er niets te herleiden naar onveiligheidsgevoelens tegenover organisaties. Om deze reden is dit onderwerp niet meegenomen in het literatuuronderzoek. Door de keuze om vier oorzaken verder uit te werken, kan het daarnaast zijn dat er belangrijke oorzaken achterwegen zijn gelaten, die daarentegen wel van belang konden zijn voor het in kaart brengen van de onveiligheidsgevoelens van de medewerkers. Echter zijn er naast de vier belangrijkste oorzaken, weinig tot geen onderwerpen terug te zien in de resultaten van het onderzoek, die beschreven staan in het theoretisch kader. Dit kan betekenen dat er geen andere oorzaken bestaan die de onveiligheidsgevoelens beïnvloeden, naast de onderwerpen die terug te zien zijn in de resultaten. Ook kan het

betekenen dat er tijdens de interviews onvoldoende ruimte is geschept voor andere oorzaken. Daarnaast kan de rol van de onderzoeker hier ook invloed op hebben gehad. De onderzoeker is namelijk werkzaam binnen de organisatie, waardoor er een kans bestaat dat de respondenten zich niet vrij genoeg hebben gevoeld om overige oorzaken en gevoelens kenbaar te maken. Het kan zijn dat er een bepaalde angst aanwezig was voor het naar buiten brengen van antwoorden van de respondenten naar bijvoorbeeld de gebiedsmanager of andere collega's, doordat de onderzoeker in direct contact staat met hen. In het vervolg kan er ten eerste meer ruimte geschept worden tijdens de interviews voor andere mogelijke oorzaken, zodat deze ter sprake worden gebracht. Daarnaast is het eventueel van belang om in het vervolg onderzoek te doen bij een ander gebied of een andere organisatie, zodat de rol van de onderzoeker geen of minder invloed heeft op de antwoorden van de respondenten.

Verder bleek tijdens het afnemen van de interviews dat de rol, ervaring en kennis van de onderzoeker moeilijk waren om buiten beschouwing te laten. De onderzoeker heeft voorafgaand aan elk interview aangegeven dat zij een onafhankelijk persoon is en haar ervaring, kennis en expertise niet zal meenemen tijdens de interviews. Er is ook alles aan gedaan om dit niet te doen en er kan gezegd worden dat dit met succes is gelukt. Echter, voor de onderzoeker was het op sommige momenten lastig om op bepaalde zaken niet in te gaan. Om te voorkomen dat de rol van de onderzoeker binnen de organisatie buiten beschouwing werd gelaten, heeft de onderzoeker constant het doel en de onderzoeksvraag voor haarzelf voor ogen genomen. Op deze manier werd er alleen doorgevraagd op zaken die voor het onderzoek en de beantwoording van de onderzoeksvraag van belang waren.

Wanneer er niets met de resultaten, aanbevelingen en adviezen van het onderzoek worden gedaan, kan het zijn dat de onveiligheidsgevoelens van de medewerkers blijven bestaan of zelfs toenemen. Hierdoor zou het kunnen dat medewerkers de onveilige situaties niet meer aankunnen, minder plezier krijgen in hun werk en stoppen met het werk, waardoor de begeleiding en zorg voor de cliënten in gevaar komt. Zo blijkt uit eerder beschreven literatuur dat veiligheid binnen een team van groot belang is om een goede ondersteuning te kunnen bieden aan cliënten (Millenaar, 2016). Uit de resultaten van het onderzoek komt naar voren dat er al medewerkers zijn geweest die de onveilige situaties niet aankonden, dit iets met hun welzijn heeft gedaan en zij nu hun werkzaamheden op een stop hebben gezet. Zo blijkt uit eerder beschreven onderzoek van Louwrier et al. (2005) dat de confrontatie met onveiligheid vooral impact heeft op het functioneren van het slachtoffer of het plezier dat hij heeft in het werk. Ook wordt er aangegeven dat slachtoffers vaker verzuimen dan niet-slachtoffers.

Ondanks de aandachts- en verbeterpunten die het onderzoek kent, hebben de resultaten en conclusies inzicht gegeven op de huidige onveiligheidsgevoelens van de medewerkers en is het voor bovenstaande punten van belang en zeer nuttig om hier ook daadwerkelijk iets mee te doen.

LITERATUURLIJST

- Abraham, M., Flight, S. & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007 – 2009 – 2011*. Amsterdam. Verkregen op 4 april van <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/228049/Agressie-en-geweld-tegen-werknemers-met-een-publieke-taak.pdf>
- Baarda, B. (2019). *Dit is onderzoek!* Noordhoff Uitgevers.
- Bering, R. (2011). *Veiligheidsbeleid in de GGZ. Veiligheid voor cliënt én medewerker*. Kwaliteit in de zorg, nr. 4. Verkregen op 16 maart van <https://www.overkwaliteitvanzorg.nl/wp-content/uploads/2017/12/KIZ20110405.pdf>
- Blokland, T. (2009). *Oog voor elkaar. Veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad*. Amsterdam University Press, Amsterdam 2009. Verkregen op 14 maart van <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/35260/340070.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boers, J., van Steden, R. & Boutellier, H. (2008). *Het effect van positieve en negatieve factoren op veiligheidsbeleving. Een kwantitatieve studie onder inwoners van Amsterdam*. Tijdschrift voor veiligheid. Verkregen op 14 maart van https://www.fsw.vu.nl/nl/Images/10_Subpagina_VB_Positieve_en_negatieve_factoren_veiligheidsbeleving_tcm249-836396.pdf
- Bootsman, K. (z.j.). *Veiligheid begint bij mensen, niet bij materialen of voorschriften. Toegankelijkheid individu vergeten factor bij veiligheid*. Sessie K. De menselijke factor.
- Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2013). *Welke factoren kun je beïnvloeden om veiligheidsbeleving te verbeteren?* Verkregen op 17 maart van <https://hetccv.nl/onderwerpen/veiligheidsbeleving/beïnvloedbare-factoren/>
- Dalen, van, E. J. & Nuyens, M. (2003). *Gewenst beleid tegen ongewenst gedrag. Het versterken van de sociale veiligheid in de organisatie*. Gids voor personeelsmanagement, nr. 11.
- Edmondson, A. (1999). *Psychological safety and learning behavior in work teams*. Administrative Science Quarterly. Verkregen op 17 maart van https://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Group_Performance/Edmondson%20Psychological%20safety.pdf
- Elffers, H. & de Jong, W. (2004). *"Nee, ik voel me nooit onveilig". Determinanten van sociale veiligheidsgevoelens*. Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving.
- Gameren, van, I. (2021). *Hoe vanzelfsprekend is het je veilig te voelen in je werk?* Verkregen op 18 maart van <https://www.irenevangameren.nl/hoe-vanzelfsprekend-is-veilig-voelen-werk/#:~:text=Wat%20is%20sociaal%20Demotionele%20veiligheid,nog%20vaak%20onvoldoende%20ruimte%20toe.>

- GGZ-ecademy (2021). *E-learning cursus: De Forensische client*. Verkregen op 19 februari van <https://forensischeleerlijn-ggzecademy.anewspring.nl/do?action=viewProduct&id=4390>
- GGZ Noord-Brabant (2015). *Veiligheidsvisie*. Verkregen op 3 april van https://www.ggzwnb.nl/documenten/extra/20180530132758_170620%20Veiligheidsvisie%20GGZ%20WNB%20.pdf
- GGZ Standaarden (z.j.). *Ernstige Psychische Aandoeningen*. Verkregen op 12 maart van <https://www.ggzstandaarden.nl/generieke-modules/ernstige-psychische-aandoeningen/introductie>
- Ginneken, van, A. (2019). *Acht tot tien interviews zeggen genoeg*. Meer Weten van Mensen en Markten, Experts in luisteren. Verkregen op 12 april van <https://www.mwm2.nl/cases-en-nieuws/pareto-principe/>
- Groeneveld, S. & Tiggelaar, M. (2020). *Werken aan sociale veiligheid. De rol van leiderschap in het creëren van een veilig werkklimaat*. WERKcongres 2020. Verkregen op 5 april van <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/256871/groeneveld-en-tiggelaar.pdf>
- Gunst, van, S. (2018). *Teamtraining Agressie en Veiligheid*. TPO De Praktijk. Verkregen op 16 maart van <https://sci-hub.se/https://doi.org/10.1007/s12503-018-0025-6>
- Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2015). *Gezond en veilig werken in de sector Zorg en Welzijn. Sectorrapportage 2013-2015*. Verkregen op 3 april van <https://www.sociaalwerknederland.nl/?file=13172&m=1468227148&action=file.download>
- Jacobs, M., Jans, M. & Roman, B. (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak: een vervolgonderzoek*. Universiteit van Tilburg. IVA beleidsonderzoek en advies. Verkregen op 29 maart van <https://www.politieacademie.nl/kennisenonderzoek/kennis/mediatheek/PDF/75383.pdf>
- Louwrier, N. & Klaveren, van, S. (2005). *Veilig werken in een onveilige omgeving. Statistiek van ongewenst gedrag op de werkplek*. TNO Kwaliteit van Leven.
- Merten, H., Beek, van, A.P.A., Gerritsen, D.L., Poortvliet, M.P., Leeuw, de, J.R.J & Wagner, C. (2007). *Dagelijkse bezetting van personeel en de kwaliteit van leven van bewoners met psychogeriatrische problemen*. Nivel, Utrecht. Verkregen op 3 april van <https://modernedementiezorg.nl/uploads/Personeelsbezetting-en-kwaliteit-van-leven-in-verpleeghuizen-2007.pdf>
- Meulen, van der, R. (2019). *Heb jij een emotioneel veilige werkomgeving? Laat je medewerkers floreren!* Verkregen op 18 maart van <https://www.managementimpact.nl/artikel/heb-jij-een-emotioneel-veilige-werkomgeving-laait-je-medewerkers-floreren/>
- Millenaar, R (2016). *Ondersteuningscontext van cliënten met een VG ZZP 6 of 7. Een onderzoek naar de ondersteuningscontext op exoniveau en macroniveau*. Universiteit Leiden
- Neijmeijer, L., Rijkaart, A. M. & Kroon, H. (2012). *In profiel: De doelgroepen van GGZ en Justitie*. Trimbos Instituut: Netherlands Institute of Mental Health and Addiction. Den Haag.

- Newman, A., Donohue, R. & Eva, N. (2017). *Psychological safety: A systematic review of the literature*. Human Resource Management Review. Verkregen op 21 juli van <https://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/110060.pdf>
- Nitsche, J., Weeghel, van, J., Rabbers, G. & Pijnenborg, M. (2014). *Wegwijzer: Stigmabestrijding in de GGZ. Gids naar praktijken die werken. Lessen, praktijken en voorbeelden*. Kenniscentrum Phrenos, Stichting Samen Sterk zonder Stigma en GGZ Drenthe. Verkregen op 3 april van https://www.ggzcentraal.nl/wp-content/uploads/2017/12/Wegwijzer-stigmabestrijding_def_voor_web.pdf
- Oomens, P.C.J., Huijs, J.J.J.M. & Blonk, R.W.B. (2009). *Obstakels in werk: wat belemmert werkhervatting bij werknemers met psychische klachten?*
- Place, C. & Neijmeijer, L. (2014). *Begeleiding van forensische cliënten in de RIBW*. Trimbos-instituut, Utrecht. Verkregen op 12 maart van <https://www.trimbos.nl/docs/102040b8-cc83-4ccc-a128-9ad020706f82.pdf>
- Spithoven, R., Graaf, G. de. & Boutellier, H. (2012). *Geen angst, maar onbehagen. Resultaten van een Q-studie naar subjectieve sociale veiligheid*. Tijdschrift voor Veiligheid.
- Stichting Anton Constandse (2019). *Bestuursverslag 2019*. Verkregen op 12 maart van <https://stichtingantonconstandse.nl/app/uploads/2020/03/Bestuursverslag-SAC-2019.pdf>
- Stichting Anton Constandse (2019). *Jaarbericht 2019*. Verkregen op 12 maart van <https://stichtingantonconstandse.nl/app/uploads/2020/08/Jaarbericht-2019.pdf>
- Stichting Anton Constandse (2021). *Formulier aanmelding voor beschermd wonen. Aanmeldformulier beschermd wonen WLZ*. Verkregen op 19 februari van <https://stichtingantonconstandse.nl/over-ons/documenten/>
- Stichting Anton Constandse (z.j.). *Herstellen met ondersteuning*. Verkregen op 19 februari van <https://stichtingantonconstandse.nl/wat-bieden-we/>
- Suskens, S. (2017). *"(On)veiligheidsbeleving in Wittevrouwenveld. Een kwalitatief onderzoek naar de subjectieve veiligheid van bewoners van de buurt Wittevrouwenveld in gemeente Maastricht*. Radboud Universiteit. Verkregen op 19 februari van https://theses.ubn.ru.nl/bitstream/handle/123456789/4030/Suskens,_Suzan_1.pdf?sequence=1
- Verest, W., Veer, de, A., Groot, de, K. & Francke, A. (2019). *Kwaliteit en veiligheid van zorg aan cliënten. Verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders en praktijkondersteuners over wat ze nodig hebben voor goede zorg*. Nivel: Utrecht. Verkregen op 2 april van <https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/1003571.pdf>
- Volandis (z.j.). *Advies Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA)*. Verkregen op 29 maart van https://www.volandis.nl/media/3379/20001995_advies-psa.pdf
- Wijga, P., Candel, F., Hofstede, K. & Ehrismann, M. (2018). *Forensische zorgen: Onderzoek naar kwaliteit en veiligheid in de forensische zorg*. Ministerie van J&W, DJI divisie ForZo/JJI, GGZ Nederland, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Andersson Elffers Felix.

TOPICLIJST

Onderzoeksvraag

“Waar komt het onveiligheidsgevoel van de medewerkers van de Beschermd Wonen locaties binnen de Stichting Anton Constandse vandaan?”

Voorafgaand van het interview is er gevraagd welke functie de respondent uitvoert. Deze controlevraag is gesteld om te achterhalen of de respondent daadwerkelijk binnen de doelgroep valt. Deze informatie is echter niet meegenomen in de verwerking van de gegevens, zodat de privacy tot dusver geborgd kan worden. De overige respondentgegevens zoals de werkervaring van de respondent, de problematiek op de locatie en het soort cliënten waar de respondent mee werkzaam is, zijn belangrijke gegevens voor het onderzoek aangezien deze gegevens invloed kunnen hebben op mogelijke (on)veiligheidsgevoelens.

Respondentgegevens	- Hoeveel jaar ben jij werkzaam binnen SAC? - Wat voor problematiek komt er voor op jouw locatie? - Met wat voor soort cliënten ben jij werkzaam?	
(On)veiligheid	- Wat versta jij onder veiligheid op de werkvloer? - Wat versta jij onder onveiligheid op de werkvloer? - (En hoe zit dit met collega's?) - Waar denk je nog meer aan als je het hebt over (on)veiligheid op de werkvloer? - Wat voor gevoelens roept het bij jou op als jij te maken hebt met veiligheid op de werkvloer? - Wat voor gevoelens roept het bij jou op als jij te maken hebt met onveiligheid op de werkvloer?	
Ongewenst gedrag	- Wat versta jij onder ongewenst gedrag van cliënten? - Wat versta jij onder ongewenst gedrag van collega's? - (Kun je een voorbeeld geven van ongewenst gedrag?) - Heb je weleens te maken gehad met ongewenst gedrag en door wie? → Wat gebeurde er? Wat deed jij toen? - Wat voor gevoelens roept het bij jou op als jij te maken hebt met ongewenst gedrag? - In welke mate roept ongewenst gedrag onveiligheidsgevoelens bij jou op?	
	Intimidatie	- Wat versta jij onder intimidatie? - Wat zijn jouw ervaringen met intimidatie? - Hoe reageer jij op intimidatie? - Welke gevoelens roept het bij jou op als jij te maken hebt met intimidatie? - In welke mate komt intimidatie voor op jouw locatie en door wie? - In welke mate roept intimidatie onveiligheidsgevoelens bij jou op?
	Discriminatie	- Wat versta jij onder discriminatie? - Wat zijn jouw ervaringen met discriminatie? - Hoe reageer jij op discriminatie? - Welke gevoelens roept het bij jou op als jij te maken hebt met discriminatie?

		- In welke mate kom discriminatie voor op jouw locatie en door wie? - (In wat voor situatie zou discriminatie (wel) onveiligheidsgevoelens bij jou oproepen?) - In welke mate roept discriminatie onveiligheidsgevoelens bij jou op?
	Agressie en geweld	- Wat versta jij onder agressie en geweld? - Wat zijn jouw ervaringen met agressie en geweld op de werkvloer? - Hoe reageer jij op agressie en geweld? - Welke gevoelens roept het bij jou op als jij te maken hebt met agressie en geweld? - In welke mate kom agressie en geweld voor op jouw locatie en door wie? - In welke mate roept agressie en geweld onveiligheidsgevoelens bij jou op?
	Ik heb voor dit onderzoek onderscheidt gemaakt tussen drie soorten van ongewenst gedrag, maar aangezien ik andere soorten van ongewenst gedrag niet wil uitsluiten, wil ik toch nog vragen: - Hoe ga jij met ongewenst gedrag om in z'n algemeen? - Wat denk jij nodig te hebben (zoals vaardigheden, expertise, zelfvertrouwen) om met ongewenst gedrag om te gaan? - Wat heb jij ter beschikking (zoals trainingen, protocollen, nazorg, veiligheidsmaatregelen, de-escalerende technieken, handelingsprocedures) zodat onveiligheidsgevoelens naar aanleiding van ongewenst gedrag beperkt blijven? - Wat denk jij nodig te hebben om onveiligheidsgevoelens naar aanleiding van ongewenst gedrag te beperken?	
De sociale omgeving	In dit onderzoek wordt de sociale omgeving gezien als de kwantitatieve en/of kwalitatieve bezetting van het team, de samenstelling van het team en de sociale cohesie in het team (de mate waarin de teamleden zich verbonden voelen met het team). Aan de hand van deze definitie zou ik graag een aantal vragen willen stellen: - Hoeveel collega's zijn er werkzaam binnen jouw locatie? - Hoeveel collega's moeten er volgens jou aanwezig zijn om je veilig te voelen op de werkvloer (op één werkdag)? - Wat versta jij onder voldoende gekwalificeerd zijn om met onveilige situaties om te gaan? - Hebben er (recent) wisselingen in personeel plaatsgevonden? - (Wat heeft dat gedaan met jouw (on)veiligheidsgevoel op de werkvloer?) - Hoe hangen volgens jou onveiligheidsgevoelens samen met de sociale omgeving?	
	Situatieschets	Er heeft een incident plaatsgevonden tijdens jouw werktijd. Tijdens het incident

		stond jij samen met één andere collega op de werkvloer. Deze collega is recent in dienst gekomen en heeft nog niet alle ervaring opgedaan die nodig is voor het werk. Door de handelingen die deze collega verrichtte tijdens het incident, kreeg jij het gevoel dat hij/zij niet voldoende gekwalificeerd was om met het gedrag om te gaan. - In hoeverre voel jij je veilig in deze situatie? - Welk(e) element(en) maken dat jij je (on)veilig voelt in deze situatie? - Wat heb jij nodig om je (meer) veilig te voelen in deze situatie?
De forensische cliënt	In dit onderzoek wordt er een onderscheidt gemaakt tussen de forensische cliënt en de reguliere GGZ-client. Vanuit justitie worden of zijn er cliënten binnen de stichting geplaatst. Ook zijn er cliënten woonachtig die een strafrechtelijke maatregel hebben. Deze cliënten vormen in dit onderzoek de forensische cliënten. De reguliere GGZ-clienten worden in dit onderzoek gezien als de cliënten waarbij alleen het psychiatrische aspect aanwezig is. - Hoeveel forensische cliënten zijn woonachtig op jouw locatie (die vanuit justitie zijn geplaatst)? - (Heb jij in het verleden met forensische cliënten gewerkt?) - Kun jij een beeld schetsen van de forensische cliënt en de reguliere GGZ-client? - Wat is jouw mening tegenover forensische cliënten?(/hoe kijk jij tegen forensische cliënten aan?) - In welk opzicht verschillen forensische cliënten en reguliere GGZ-clienten volgens jou? - Kun je wat vertellen over het verschil in gedrag/benadering/begeleiding tussen forensische en reguliere GGZ-clienten? - Kun je wat vertellen over het verschil in agressief gedrag/weerstand/ongewenst gedrag tussen forensische en reguliere GGZ-clienten?	
	Terugkoppeling sociale omgeving	- Hoeveel gekwalificeerd personeel is er volgens jou werkzaam op jouw locatie die ervaring heeft met forensische cliënten? - Wat is volgens jou in een team belangrijk om op een veilige manier te werken met forensische cliënten? → Welke van de genoemde aspecten zijn aanwezig/terug te zien binnen jouw team?
	- Wat is er volgens jou nodig om onveilige situaties met forensische cliënten te voorkomen/reduceren? - Wat is volgens jou nodig om mogelijke onveiligheidsgevoelens tegenover forensische cliënten te reduceren?	

	- In welke mate roept de forensische cliënt onveiligheidsgevoelens bij jou op (tegenover de reguliere GGZ-cliënten)?
Sociaal-emotionele veiligheid	De sociaal-emotionele veiligheid wordt in dit onderzoek gezien als een werkklimaat waarin medewerkers zich kunnen uiten op de werkvloer en daarnaast de ruimte voelen om te leren van gemaakte fouten. - In welke mate kan jij jouw ideeën/feedback/meningen delen bij jouw collega's? - In hoeverre voel jij je veilig om gemaakte fouten te bespreken met collega's? - In hoeverre voel jij de ruimte om te leren van gemaakte fouten? - In hoeverre voel jij je gesteund in jouw werk door jouw collega's? - In hoeverre voel jij je op je gemak om jezelf te zijn op de werkvloer? - Kun je eens beschrijven hoe jij en jouw collega's omgaan met ideeën/feedback/meningen? - In wat voor situatie zou het voorkomen dat jij je weerhoudt om jouw mening/ideeën/feedback te delen? - In hoeverre is wederzijds respect en vertrouwen aanwezig tussen jouw collega's? - In welke mate roept de sociaal-emotionele veiligheid onveiligheidsgevoelens bij jou op?
Afsluiting	- Heb je nog wat toe te voegen/aan te vullen/te zeggen over de besproken onderwerpen? - Als iets voor mij niet duidelijk is, mag ik jou achteraf dan nog benaderen om enkele aanvullende vragen te stellen? - Heb jij nog vragen?