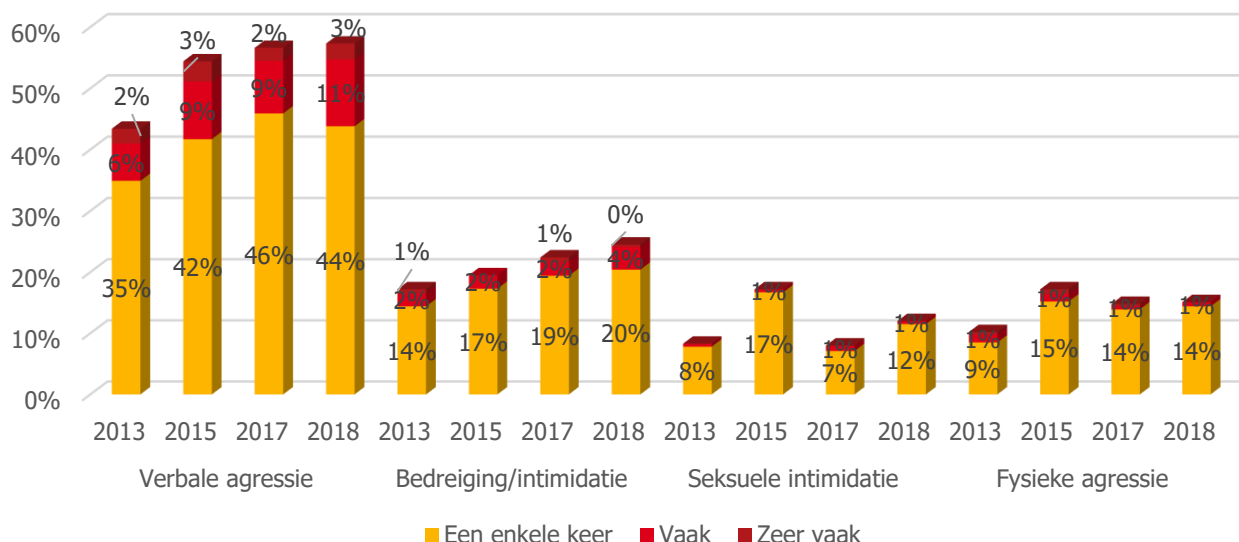


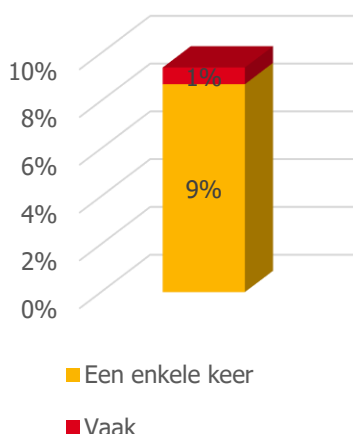
Factsheet agressie Sociaal Werk 2018



Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken heeft gehad met onderstaande zaken door patiënten/cliënten?



Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken heeft gehad met online agressie door patiënten/cliënten? (FCB onderzoek 2018)



Agressie en veiligheid sociaal werk

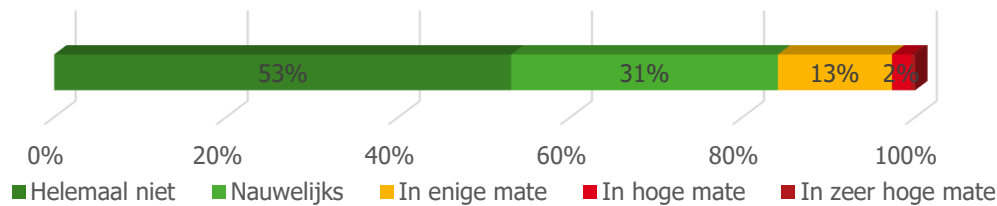
- Het aandeel medewerkers wat te maken heeft gehad met verbale agressie nam toe in de periode 2013 t/m 2018 van 43% naar 58%;
- Hetzelfde geldt voor de mate waarin medewerkers te maken hebben gehad met bedreiging/intimidatie: in 2013 had 17% hier nog mee te maken, in 2018 was dit 24%;
- Bij seksuele intimidatie springt 2015 eruit in negatieve zin, in 2018 is het aandeel medewerkers dat te maken heeft gehad met seksuele intimidatie gestegen ten opzichte van 2017;
- De mate waarin medewerkers te maken hebben gehad met fysieke agressie is ongeveer constant;
- In 2018 is voor het eerst gevraagd naar online agressie. 10% van de medewerkers in het sociaal werk heeft hiermee te maken gehad waarvan 1% vaak.

Online agressie:

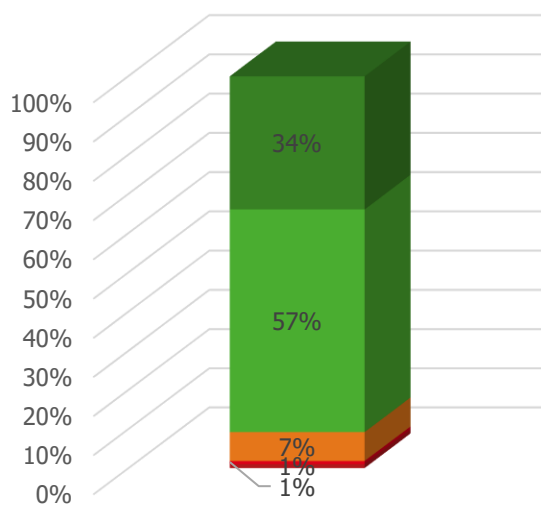
Verwensingen, laster, openbaar maken persoonlijke gegevens, plaatsen persoonlijke foto's, dreigvideo, bedreigen, bedreigen gezinsleden via social media, websites of e-mail.



Kunt u aangeven in welke mate deze vormen van agressie u hinderen om uw functie goed uit te kunnen oefenen?



Kunt u aangeven hoe veilig u zich gemiddeld voelt wanneer u aan het werk bent?



- Zeer onveilig
- Onveilig
- Niet onveilig, niet veilig
- Veilig
- Zeer veilig

Agressie en veiligheid sociaal werk

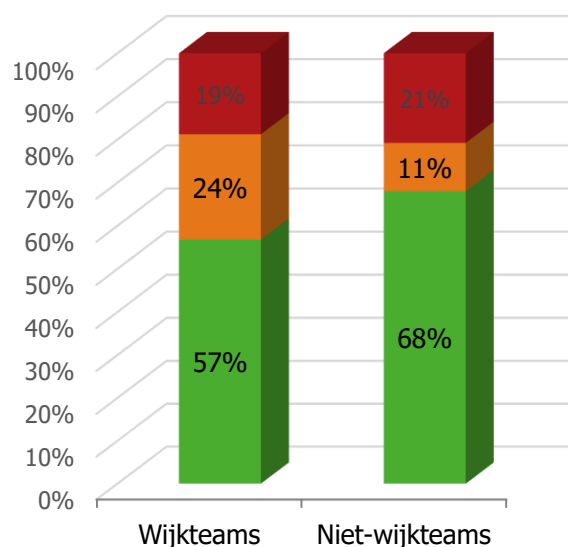
- Van de medewerkers in het sociaal werk geeft ruim de helft aan dat deze vormen van agressie hen niet hinderen om hun functie goed uit te kunnen oefenen, nog eens 31% geeft aan dat dit nauwelijks het geval is;
- Voor 13% van de medewerkers geldt dat zij in enige mate gehinderd worden om hun werk goed uit te kunnen oefenen, 2% ervaart in hoge mate te worden gehinderd en 1% in zeer hoge mate;
- Het merendeel van de medewerkers in het sociaal werk voelt zich (zeer) veilig (91%) wanneer zij aan het werk zijn;
- Voor een kleinere groep (7%) geldt dat zij zich niet uitgesproken veilig voelen, maar ook niet onveilig;
- In totaal geeft 2% aan zich gemiddeld (zeer) onveilig te voelen wanneer zij aan het werk zijn.



Agressie en veiligheid sociaal werk

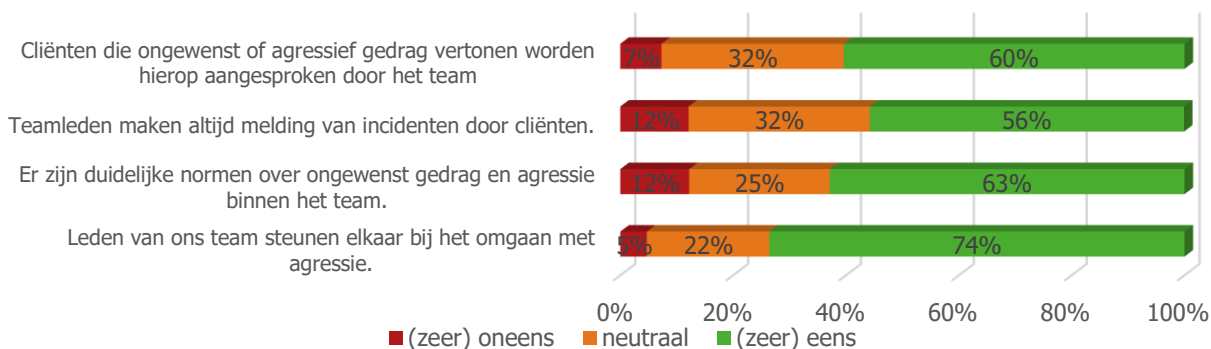
- Medewerkers in wijkteams geven minder vaak aan dat er een overkoepelend protocol is voor het omgaan met agressie;
- Medewerkers zijn in meerderheid (74%) positief over de mate waarin teamleden elkaar steunen bij het omgaan met agressie;
- 63% is het eens met de stelling dat er duidelijke normen binnen het team zijn over ongewenst gedrag en agressie;
- Een iets lager aandeel (60%) geeft aan dat cliënten door het team worden aangesproken op ongewenst of agressie gedrag;
- 56% geeft aan dat altijd melding wordt gedaan van incidenten door cliënten.

Is er in uw (wijk) team/locatie een (overkoepelend) protocol voor het omgaan met agressie?



- Nee, er is geen protocol
- Nee, er zijn losse protocollen vanuit de verschillende organisaties die deelnemen aan het wijkteam
- Ja, er is een overkoepelend protocol

Stellingen teamklimaat agressie en ongewenst gedrag



Bronnen:

- AZW werknemersonderzoek 2013, 2015 en 2017
- FCB werknemersonderzoek 2018
- Publicatiedatum: 30 december 2018