



# Intimidatie, geweld en agressie niet de hoofdoorzaak van hoge werkdruk SPV

Door: Nika Nieuwland

*Eén op de zeven werknemers heeft in 2014 te maken gekregen met burn-out klachten.<sup>1</sup> Deze statistieken hebben ervoor gezorgd dat in de media steeds meer aandacht wordt besteed aan de beroepsziekte burn-out. Een burn-out wordt in Nederlandse termen gedefinieerd als 'opgebrand'. Kenmerkende symptomen zijn onder andere emotionele uitputting die zich kenmerkt door een leeg gevoel aan het einde van een werkdag te hebben en vermoeidheid bij het opstaan aan het begin van een werkdag.<sup>2</sup>*

De oorzaken die betrekking hebben op het krijgen van burn-out klachten zijn uitgebreid onderzocht door verschillende onderzoekers, de relatie tussen specifieke werk- en privéomstandigheden is voornamelijk het punt van discussie. Specifieke werkkenmerken die de werkdruk verhogen en in verhouding staan tot burn-out klachten, zijn belicht zoals: hoge werkdruk, weinig autonomie bij het uitvoeren van werkzaamheden, weinig steun van leidinggevenden en collega's en ten slotte ongewenst gedrag op de werkvloer.<sup>3,4,5,6,7</sup>

Verschiedende maatregelen om burn-out klachten te voorkomen zijn onderverdeeld in twee soorten preventie: primaire preventie (het voorkomen van schade) en secundaire preventie (aanwezige schade beperken en verminderen). Een voorbeeld van laagdrempelige primaire preventie is om taakeisen op een andere manier te organiseren.<sup>8</sup> Een voorbeeld van secundaire preventie is om de werknemer/werkgever te informeren over de positieve gevolgen van beweging op mentaal gebied.<sup>9</sup>

GGZ instellingen erkennen dat burn-out een veelvoorkomend probleem is, echter is aangetoond dat de behandeling centraal staat en niet de preventie van dit probleem.<sup>10</sup> Bij GGZ instelling Altrecht bleek dat werknemers een hoge werkdruk ervaren. Vermoedelijk kwam dit naar aanleiding van de vele veranderingen in de GGZ en verschillende reorganisatietrajecten die plaatsgevonden hebben binnen Altrecht.<sup>11</sup> Vervolgens is er een onderzoek gestart naar werkstress factoren onder Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundigen (SPV'en) van Altrecht.

## Het onderzoek

In totaal hebben 38 van de 118 SPV'en deelgenomen aan een enquête om werkstress factoren in kaart te kunnen brengen. Vervolgens hebben 9 SPV'en deelgenomen aan een interview met betrekking tot wensen en behoeften ter preventie van burn-out klachten.

Uit de enquête en interviews bleek werkdruk de grootste stressor te zijn volgens de SPV'en. Werkdruk wordt bepaald door meerdere factoren zoals taakeisen, regeldruk en hectiek van het werk. Niet alle factoren zijn direct beïnvloedbaar, regeldruk is hier een voorbeeld van. Een stop op de bezuinigingen vanuit de overheid kan zorgen voor een verminderde regeldruk. De zorgverzekeraars vergoeden (in sommige gevallen) behandelkosten voor verzekerden. Het registreren van cliëntgegevens is een vereiste ter controle voor de zorgverzekeraar. Voornamelijk SPV'en van de poliklinieken ervaren dit als een stressor. De financiële druk maakt deel uit van de bezuinigingen op de zorg die vanuit de overheid zijn doorgevoerd.



## "...werken aan een duurzame inzetbaarheid is geen eenmanstaak..."

'Dat is vrij ruchtsichloos doorgevoerd,... de zorgverzekeraars hebben een opdracht gekregen om dat op een bedrijfsmatige manier door te voeren en ik krijg dat als werknemer gewoon dagelijks op mijn bord.' (Respondent 9).

Een balans van uitputting en energiebronnen is van belang om stress tegen te gaan. Het aanbod van cursussen met betrekking tot persoonlijke ontwikkeling wordt door de SPV'en benoemd als organisatorische maatregel, waardoor de motivatie onder werknemers zal toenemen. Daarnaast dragen een verhoogde interne locus of control (mate waarin mensen denken invloed te hebben op hun leven) en sociale steun vanuit collega's en leidinggevenden bij aan het feit dat de SPV'en zich in staat voelen met werkstress om te kunnen gaan.<sup>12</sup>

Uit de interviews bleek dat ongewenst gedrag in de vorm van geweld, agressie en intimidatie de werkdruk niet verhoogd. De SPV'en geven aan dat cursussen aangeboden worden door Altrecht om bestendig te zijn tegen agressie en geweld. Daarnaast zijn er aanwijzingen dat de toename van cliënten met suïcidale gedachten daarentegen, wel bijdragen aan verhoogde werkstress. Vanuit de interviews blijkt dat er behoefte is aan intervisie om met bovenstaande problematiek om te kunnen gaan.

### Conclusie

Het reduceren van werkstress is een gedeelde verantwoordelijkheid van zowel de medewerkers als de organisatie. Sociale steun van zowel collega's als leidinggevenden kan bijdragen aan het verlichten van de ervaren werkdruk. Erkenning voor een hoge werkdruk draagt bij aan het verlagen van de werkdruk. Door middel van vaste momenten waarop intervisie beschikbaar wordt gesteld door de organisatie, is het mogelijk om de werkdruk bespreekbaar te maken. Regeldruk is zeer beperkt te beïnvloeden door Altrecht, ditzelfde geldt voor de SPV'en. Regeldruk is voor het belangrijkste gedeelte te beïnvloeden door externe inkopende partijen en door de overheid. Individuele strategieën zoals: ontspanning, sport, bewaken van grenzen door het werk tijdig neer te kunnen leggen en een gezamenlijke stem tegen regeldruk dragen bij aan een verhoogde interne locus of control. De genoemde maatregelen werken preventief met betrekking tot het optreden van burn-out klachten. Kortom, werken aan duurzame inzetbaarheid is geen eenmanstaak!

Nika Nieuwland is onlangs afgestudeerd aan Sportkundige Gezondheidsmanagement Hogeschool Inholland Haarlem. Bovenstaand onderzoek was haar afstudeerscriptie voor het uitstroomprofiel Gezondheidsmanagement.

[Klik hier voor de link naar de noten en bronnen van bovenstaand artikel](#)

# Congres Dwang en Drang

Donderdag 29 november 2018

Waar staat, wat doet en wat wil het veld?

**Voor wie:** Medewerkers uit de gezondheidszorg die zich bezighouden met het terugdringen van Dwang en Drang in de breedste zin van het woord. Medewerkers van opname afdelingen, HIC, ouderen afdelingen, langdurige behandel-settingen, maar ook betrokken beleidsmakers en staffunctionarissen, kortom voor het hele veld.

**Hoe en wat:** Na de plenaire start werken we met het "markt" principe. Jij kunt ter plekke zelf bepalen wat je gaat doen. Een workshop volgen, stand bezoeken of posters bekijken.

**Mis het niet en schrijf je nu in op [www.dwangendrang.nl](http://www.dwangendrang.nl)**

Congres Dwang en Drang  
29 november 2018  
van 09:00 - 17:00 uur  
Hotel en congrescentrum  
de Reehorst te Ede  
Voor meer informatie:  
[www.dwangendrang.nl](http://www.dwangendrang.nl)

