



AGRESSIE REGISTRATIESYSTEEM, WAT IS DAT?

**Kwalitatief criminologisch onderzoek naar de
voorwaarden van een agressie
registratiesysteem in de bijzondere jeugdzorg
bij begeleiders van 't Pasrel**

NOOR DE TEMMERMAN – 0580397

SIRI HELLIN – 0575990

ELINE VAN BELLE – 0602236

LUNA VAN ROSSOM - 0576006

Professor: Marcus Leys
Assistent: Yana Demeyere & Pia Struyf
Recht & Criminologie
Aantal woorden: 14700

1. Probleemstelling	1
2. State-of-the-art	4
2.1 Definitie ‘agressie’	4
2.2 Mogelijke oorzaken voor agressie	4
2.3 Doelen en voorwaarden registratiesysteem.....	4
2.4 Soorten registratiesystemen.....	5
2.4.1 Modified Overt Aggression Scale (MOAS) en Aggressive Incidents Scale (AIS)	5
2.4.2 Violent Incident Form (VIF)	6
2.4.3 Safety cross system	6
2.4.4 Problem Behaviour Recording System.....	7
3. Methodologisch luik.....	8
3.1 Data-analyse.....	8
3.2 Kwaliteitscriteria	9
3.3 Ethische en methodologische belemmeringen	10
4. Resultaten en discussie	12
4.1 Definiëring van agressie	12
4.2 Huidig registratiesysteem	13
4.3 Ideaal registratiesysteem.....	16
5. Conclusie	20
6. Aanbevelingen	22
Bibliografie	25
Bijlagen.....	28
Bijlage 1, tabel 1: Inhoudelijke analyse agressie registratie-instrumenten	28
Bijlage 2, agressie registratiesysteem 1: Safety Cross	29
Bijlage 3, agressie registratiesysteem 2: VIF	30
Bijlage 4, dataverzamelingstool: Vragen focusgroep.....	31
Bijlage 5, logboek	36

1. Probleemstelling

Personeel in de zorg loopt een aanzienlijk risico om in contact te komen met geweld (Arnetz, 1998, p.17). Vanwege dit risico is het van belang om een systematisch overzicht te krijgen van het aantal agressie-incidenten (Cappon et al., 2022, p. 2). Geweldsrisicobeoordelingen zijn een hulpmiddel voor de beoordelaars om personen, die een hoger risico lopen om in de toekomst gewelddadig gedrag te plegen, te identificeren. Ook passen ze managementstrategieën toe om dergelijk risico's te beperken (Cook et al., 2018, p. 432). Daarnaast zou er een onderlinge relatie bestaan tussen leefgroepklimaat en agressie. Zo halen Cappon et al (2022) aan dat: "An open, supportive and safe climate is positively related to higher treatment motivation" (p. 3). Een positieve behandelmotivatie zou zorgen voor meer bereidheid in het behandeltraject bij de jongeren (Cappon et al., 2022, p. 3).

Agressie-incidenten hebben een negatief effect op de leefgroep en het personeel. De leefgroepen komen onder druk te staan en dit zorgt voor een uitstroom aan personeel (infociche OOOO 't Pasrel, 2022, p. 2; van Gink et al., 2018, p. 456). Vanwege deze nadelige effecten op instellingen, zoals 't Pasrel, is het van belang dat er wordt onderzocht welke voorwaarden de begeleiders belangrijk vinden bij het in kaart brengen van deze problematiek. In 't Pasrel spreekt men van "agressie van zodra een begeleider of jongere zijn persoonlijke grens wordt overschreden of zich bedreigd voelt" (OOOC 't Pasrel, 2020, p. 3). Agressie wordt gedefinieerd als volgt: "agressie is het gedrag waarbij een persoon schade toebrengt aan materiaal of de psychische, fysieke of seksuele grenzen overschrijdt van een ander persoon" (OOOC 't Pasrel, 2020, p. 13).

In de literatuur is al veel geschreven over agressie-incidenten. Er wordt echter vooral de nadruk gelegd op agressie-incidenten in (forensische) psychiatrie en minder in de jeugdzorg. Rond agressie-incidenten in de residentiële jeugdzorg heeft onderzoek van Van den Tillaart et al. (2018, p. 3991) aangetoond dat er in een open instelling met een positief groepsklimaat minder agressie is, in vergelijking met een negatief groepsklimaat in een open instelling. Daarnaast is ook aangetoond dat de kans op agressie-incidenten vergroot naarmate er sprake is van een langer verblijf (Van den Tillaart et al., 2018, p. 3991).

Vervolgens wordt er in de literatuur aangehaald dat er al verschillende instrumenten zijn ontwikkeld om agressie-incidenten te registreren. Er kan een opdeling worden gemaakt tussen incidentgebonden en periodegebonden instrumenten. De definitie van periodegebonden instrumenten is: "Period-based registration instruments focus on the periodical registration of the number of incidents (e.g., each week). (...) This weekly scoring routine possibly may cause fewer missing data but this instrument does not provide detailed information of discrete aggressive incidents" (Cappon et al., 2022, p. 7). De

definitie van incidentgebonden instrumenten dat wordt gehanteerd is: “Incident-based registration instrument on the other hand provides this information (Kobes et al, 2012) and accordingly may be more helpful in getting insight into the specific circumstances and triggers of an incident (Nijman et al., 2006). (...). However, incident-based registration is more susceptible to missing data because the instruments heavily rely on systematic and careful recording of aggressive incidents” (Cappon et al., 2022, p. 7).

Periodegebonden instrumenten zijn onder andere de Social Dysfunction and Aggression Scale (SDAS). Bij incidentgebonden instrumenten hebben we onder meer de Staff Observation Aggression Scale (SOAS) en de Modified Overt Aggression Scale (MOAS) (Cappon et al., 2022, p. 5). Dit wordt later nog besproken in het onderzoek. Elk instrument heeft echter zijn nadelen. Daarnaast wordt er vastgesteld dat niet elk instrument dezelfde definitie van geweld hanteert. Er zijn ook verschillende voordelen, zoals dat het kan helpen om de dagelijkse structuur in instellingen te herzien door te kijken wanneer de meeste agressie-incidenten plaatsvinden. Een specifiek voordeel van het periodegebonden instrument SDAS is dat dit instrument de mogelijkheid geeft om veel vormen van agressie te registreren, ook mildere vormen. Bij incidentgebonden instrumenten is het grootste voordeel dat het inzicht geeft over mogelijke triggers en meer ingaat op de omstandigheden van het incident, iets wat bij periodegebonden instrumenten minder het geval is (Cappon et al., 2022, p. 5).

Bovendien geven Cappon et al. (2022, p. 15) aan dat er onder het personeel geen eenduidigheid is over de definitie van geweld. Vervolgens geven personeelsleden die deelgenomen hebben aan studies over agressie-incidenten aan dat er voldoende werk is en dat het invullen van een extra formulier na een tijd te veel administratief werk vraagt (Cappon et al., 2022, p. 15). Daarnaast hangen er vaak negatieve emoties vast aan de agressie-incidenten, waardoor begeleiders op dat moment niet geneigd zijn een formulier in te vullen. Denk onder andere aan schaamte of een schuldgevoel over wat er is gebeurd. Verder geeft het personeel ook aan dat agressie een deel is van hun werk. Als gevolg vinden ze sommige agressie-incidenten niet ernstig genoeg om te registreren.

Verder zijn er ook enkele hiaten te vinden in de literatuur over de registratiesystemen van agressie-incidenten. Er werd ondervonden dat er weinig recente literatuur bestaat, voornamelijk tussen 2000 en 2014. Hierdoor zijn de registratiesystemen ook aan de verouderde kant. Omtrent de oorzaken van geweld wordt in de literatuur weinig aandacht aanbesteed. De onderzoeksfocus ligt in de gelezen wetenschappelijke artikelen vooral op de mogelijke systemen om agressie te registreren (Flynn, 2014, p. 30; Izzo et al., 2016, p. 555).

De registratiesystemen moeten gebruiksvriendelijk zijn. Er is nood aan registratiesystemen die niet al te veel tijd vragen aan het personeel. Wanneer de systemen te ingewikkeld of tijdrovend zijn, zouden

de begeleiders de registratie niet steeds opvolgen en komen er hiaten in de registratie. Vervolgens zijn agressie-incidenten weinig afgebakend. Zo hebben de incidenten vaak een 'voorgeschiedenis', een aanleiding tot het incident, waar geen aandacht aanbesteed wordt (infociche OOOO 't Pasrel, 2022, p. 1).

In ons onderzoek willen we kijken naar welke voorwaarden in een registratiesysteem voorop worden gesteld door personeel in de bijzondere jeugdzorg, t' Pasrel. Agressievoorvallen bemoeilijken de therapie en de omgang, maar leggen ook druk op de hulpverleners. Hiervoor wordt er eerst gekeken naar wat de begeleiders van 't Pasrel definiëren als agressie. Het doel is om begeleiders zich goed te laten voelen in hun werk en voorkomen dat ze gaan uitstromen. Wanneer begeleiders in een betere omgeving werken, heeft dit effect op hun geleverd werk (infociche OOOO 't Pasrel, 2022, p. 1).

Ons onderzoek is maatschappelijk relevant, omdat agressie-incidenten zich niet alleen voordoen in 't Pasrel, maar in heel wat andere instellingen. Onze opdrachtgever vertelde ons dat er momenteel geen goed werkend systeem is in 't Pasrel, waardoor dit het onderzoek wetenschappelijk relevant maakt. Het onderzoek is criminologisch relevant aangezien agressie-incidenten worden gecategoriseerd als probleemgedrag, waarbij het van belang is om dergelijk gedrag te voorkomen.

Onze centrale onderzoeksvraag luidt als volgt: "Welke voorwaarden binnen een registratiesysteem stellen begeleiders van 't Pasrel voorop om agressie-incidenten in kaart te brengen?". Twee bijpassende deelvragen hierbij zijn: "Waarom hebben ze eerder nood aan periodegebonden instrumenten of incidentgebonden instrumenten?" en "Hoe definiëren begeleiders van 't Pasrel agressie?".

2. State-of-the-art

In deze state-of-the-art zal eerst worden ingegaan op de definitie van agressie. Vervolgens worden de oorzaken van agressie besproken. Hierna worden een aantal doelen en voorwaarden voor een registratiesysteem aangehaald en tot slot worden enkele agressieregistratiesystemen besproken.

2.1 Definitie 'agressie'

Een belangrijk begrip voor ons onderzoek is agressie, daarom wordt er ingegaan op het definiëren van deze term. Naast de definitie die 't Pasrel gebruikt, aangehaald in de probleemstelling, wordt er gekeken naar wat de SOAS-R, REFA en MOAS zeggen over agressie.

Verhaeghe et al. (2011, p. 18) bespreken wat er bij elk registratie-instrument moet worden genoteerd, weergegeven in bijlage 1. In het registratie-instrument Staff Observation Aggression Scale-Revised (SOAS-R) wordt agressie gedefinieerd als: "Elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat bedreigend is (tegenover zichzelf, anderen of objecten), of fysiek gedrag dat daadwerkelijk schade aanricht aan de patiënt zelf, anderen of objecten" (Verhaeghe et al., 2011, p. 15). Een andere definitie van agressie, gehanteerd in Report Form for Aggressive Episode (REFA), is: "Agressie aanzien als een persoonlijkheidskarakteristiek die zichzelf manifesteert als een functie van de uitlokkende kenmerken van elke situatie of interactie" (Verhaeghe et al., 2011, p. 15). In de Modified Overt Aggression Scale (MOAS) wordt agressie gedefinieerd in vier types: verbale, fysieke, auto-agressie en agressie naar eigendommen (Verhaeghe et al., 2011, p. 15).

2.2 Mogelijke oorzaken voor agressie

Er is een complex verband tussen onvrijwillige patiënten en geweld in psychiatrische centra (Ferrari et al., 2015, p. 2). Dit valt te verklaren door het feit dat een onvrijwillige opname gebeurt als de persoon een gevaar vormt voor zichzelf en voor anderen. Hierdoor worden personen geselecteerd die agressief kunnen zijn en worden ze verplicht tot behandeling. Vijandigheid en de neiging tot geweld kan worden vergroot bij patiënten die onvrijwillig en verplicht worden om in behandeling te gaan. Dit wordt nogmaals versterkt wanneer de patiënten de noodzaak van de opname niet erkennen. Ze besluiten dat een hogere kans op geweld gerapporteerd wordt, vooral bij instellingen met grote aantallen van patiënten die een hoge risicofactor hebben op het gebruiken van geweld (Ferrari et al., 2015, p. 12).

2.3 Doelen en voorwaarden registratiesysteem

Smits et al. (2012, p. 25) hebben onderzoek gedaan binnen de private voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand in Vlaanderen. Ten eerste, moet er een duidelijke omschrijving worden gegeven aan het begrip 'agressie' zodat iedereen hieronder hetzelfde verstaat. Een tweede belangrijk punt is dat alle

medewerkers achter het agressiebeleid moeten staan om ervoor te zorgen dat iedereen consequent handelt. Verder geven ze ook aan dat preventie belangrijk is en preventiemaatregelen opgenomen moeten worden in het agressiebeleid van de organisatie. Daarnaast wordt weergegeven dat het doel van registreren van agressie-incidenten is om via registratie de incidenten te analyseren en naar oplossingen te zoeken (Flynn, 2014, p. 30). Ten slotte wordt er aangehaald dat het belangrijk is om nazorg te bieden na een agressie-incident voor medewerkers, cliënten en getuigen (Smits et al., 2012, p. 26).

Een andere belangrijke conclusie in dit onderzoek is dat:

Er vanuit het werkveld wordt benadrukt dat elk incident uniek is en dus individueel bekeken moet worden. Onder andere de kenmerken van de dader en het slachtoffer en de eerdere geschiedenis met betrekking tot agressie spelen een rol in de manier waarop men op een incident reageert, maar ook het belang van de context en de 'match' tussen jongeren en begeleiding mogen hierin zeker niet onderschat worden (Smits et al., 2012, p. 31).

2.4 Soorten registratiesystemen

In elke psychiatrische afdeling verloopt agressie-management anders, hierdoor is een vergelijking tussen afdelingen moeilijk (Verhaeghe et al., 2011, p. 11). In hun onderzoek beschrijven ze aan de hand van een literatuurstudie dertien verschillende agressieregistratie-instrumenten (Verhaeghe et al., 2011, p. 12). Hierin maken ze een onderscheid tussen incidentgebonden instrumenten en periodegebonden instrumenten (Verhaeghe et al., 2011, p. 14). De definities van Cappon et al. (2022, p. 7) werden al eerder vermeld in de probleemstelling. Daarnaast wordt er een onderscheid gemaakt tussen agressieregistratie instrumenten die zich beperken tot het beschrijven van het gedrag. Anderzijds zijn er agressieregistratie instrumenten die zich ook focussen op gebeurtenissen voor en na het incident, eventuele provocaties, het doel van het gedrag, consequenties hiervan en de eventuele maatregelen die erna zijn genomen (Verhaeghe et al., 2011, p. 17). Vervolgens worden er telkens de voor- en nadelen besproken van vijf verschillende agressieregistratie instrumenten.

2.4.1 Modified Overt Aggression Scale (MOAS) en Aggressive Incidents Scale (AIS)

De MOAS is initieel ontwikkeld voor opgenomen psychiatrische patiënten (Verhaeghe et al., 2011, p. 16). Bruckers et al. (2014, p. 825) zoeken naar een gedetailleerde beschrijving van de prevalentie en interventie in verschillende soorten agressie. Ze beschrijven het type en de ernst van agressie-incidenten. Op basis van de agressieschaal MOAS van Kay et al. (Bruckers, 2014, p. 825) worden de agressie-incidenten verzameld in een elektronische database. Per incident wordt op deze schaal het type en de ernst van de agressie gescoord. Ernstige agressie-incidenten werden grondig geregistreerd,

maar de mildere en subtielere vormen werden in sommige gevallen over het hoofd gezien en anders aangepakt door het personeel (Bruckers et al., 2014, p. 825).

De Aggressive Incidents Scale (AIS) definieert negen niveaus van agressie en biedt een gestandaardiseerde methode voor het registreren van agressie-incidenten. Ook worden er, zoals bij MOAS, bijbehorende interventies weergegeven (Bruckers et al., 2014, p. 825; Cook et al., 2018, p. 434). De AIS staat op zichzelf en helpt het personeel om agressie-incidenten onder eenzelfde niveau te categoriseren. Ze constateerden dat de AIS een gebruiksvriendelijke en gemakkelijk te leren tool was voor personeel in verschillende disciplines (Cook et al., 2018, p. 434). Tot slot, stelden Cook et al. (2018) vast dat er een voorspellende validiteit is bij de AIS (Cook et al., 2018, p. 432).

2.4.2 Violent Incident Form (VIF)

Alle vormen van bedreigend en gewelddadig gedrag gericht op medewerkers in de gezondheidszorg kunnen worden opgenomen in de het Violent Incident Form, afgekort VIF. In het formulier worden de belangrijkste aspecten van geweldsincidenten samengevat en het identificeert de omstandigheden, dader, gebeurtenis, en gevolgen (Arnetz, 1998, p. 17). VIF is een checklist van een pagina lang en werd in het onderzoek van Arnetz (1998, p. 17, p. 25) gebruikt in psychiatrische en spoedeisende-hulpafdelingen. De VIF is opgenomen als bijlage 3 aan het einde van deze paper.

Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat het instrument een tevredenstellende inhoudsvaliditeit en betrouwbaarheid heeft (Arnetz, 1998, p. 24). Van alle geregistreerde incidenten via het VIF, betrof meer dan de helft verbale agressie (laag niveau). De praktische toepasbaarheid wordt hierdoor sterk bevestigd, dit formulier is namelijk opgesteld om het registreren van alle vormen van gewelddadig gedrag te vergemakkelijken (Arnetz, 1998, p. 25). Een beperking dat het personeel aangaf is dat ze het tempo van rapporteren nooit zouden kunnen volhouden, dit werd ook zichtbaar in de daling van het aantal geregistreerde incidenten naar het einde van het onderzoek (Arnetz, 1998, p. 25). Een andere mogelijke verklaring voor onder-rapportering dat door het personeel werd gegeven, is de hoge werkdruk en stress door organisatorische veranderingen, maar ook zelfverwijt of angst voor kritiek van collega's kunnen een rol spelen (Arnetz, 1998, p. 25, p. 26). Een oplossing voor dit probleem is dat de VIF voor elke maand gedurende een of twee weken wordt gebruikt (Arnetz, 1998, p. 25).

2.4.3 Safety cross system

Het safety cross system is ontworpen voor verschillende disciplines om tijd te winnen, die ze dan meer kunnen investeren in de patiënten. Het safety cross ziet eruit als een kruis dat ze dagelijks moeten invullen in het groen, oranje of het rood (Flynn, 2014, p. 30). Groen wil zeggen dat er geen incidenten zijn geweest. Oranje betekent dat er een aantal incidenten zich hebben voorgedaan. Rood wil zeggen

dat er veel incidenten hebben plaatsgevonden. Een kruis is gemaakt voor één maand waarbij elk vak een dag is. Het is de bedoeling dat er regelmatig teammeetings georganiseerd worden waar de kalender wordt besproken en naar eventuele verbeteringen gezocht worden. Een voordeel van dit systeem is dat het een eenvoudig visueel systeem is waardoor het personeel dit gemakkelijker zal invullen. Daarnaast kan elke werknemer, ongeacht het beroep, dit veiligheidskruis invullen. Het blijkt echter moeilijk om iedereen ervan te overtuigen dat het belangrijk is om het kruis elke dag in te vullen (Flynn, 2014, p. 30).

2.4.4 Problem Behaviour Recording System

Het "Problem Behaviour Recording System" (PBRS) is een computergestuurd monitoringsysteem voor agressie en andere vormen van probleemgedrag. Het registratieformulier kan onmiddellijk na een agressie-incident worden ingevuld, als aanvulling op de standaard registratieprocedure. Elke patiënt, in het psychiatrisch ziekenhuis, heeft een formulier dat in een lade op de afdeling wordt gelegd. Talrijke agressie-incidenten kunnen op één pagina worden geregistreerd, aangezien de afmetingen van elk incident op één regel worden vastgelegd (Iverson & Friesen, 2000, p. 230).

Het formulier is ontworpen om verschillende parameters van het agressieve of probleemgedrag op te nemen, waaronder de plaats van het incident, de gevolgen en de daaruit voortvloeiende verwondingen. Het systeem is gebruiksvriendelijk doordat het vrij eenvoudig is. Dit kwam ook naar voor bij het Safety Cross Systeem (Flynn, 2024, p. 30). De PBRS kan gemakkelijk aangepast worden voor gebruik in andere settings. De gedragingen of de parameters van de incidenten kunnen worden gewijzigd om ze relevanter te maken voor een andere populatie en/of omgeving (Iverson & Friesen, 2000, p. 234-235).

3. Methodologisch luik

In het volgende deel wordt er dieper ingegaan op de gehanteerde methodologie. Daarnaast wordt er besproken wat de ethische en methodologische belemmeringen zijn en worden er suggesties gegeven voor verbeteringen. Een kwalitatief onderzoek biedt ons de mogelijkheid om ons te verdiepen in registratiesystemen van agressie-incidenten en de ervaring van het personeel. Hierdoor kwamen hiaten van vorige onderzoeken naar boven. Vervolgens werd er aan de hand van de ervaringen van het personeel op zoek gegaan naar welke voorwaarden vooropgesteld worden in verband met het registratiesysteem.

Voor ons onderzoek werden twee focusgroepen van vijf deelnemers afgenomen. De duur hiervan bedroeg één tot anderhalf uur. De respondenten waren begeleiders van 't Pasrel uit de vestigingen van Vilvoorde en Halle. Onze opdrachtgever heeft gezorgd voor de aanwerving van respondenten. De focusgroepen zijn doorgegaan bij 't Pasrel op 14 november 2022 te Vilvoorde en op 18 november 2022 te Halle. Er werd in groep een discussie gestart en verschillende meningen tegenover elkaar gezet waarbij de kans op veel informatie werd vergroot (Beyens et al., 2021, p. 231). Deze methode bood meer vrijheid om onze vragen aan te passen en in te spelen op de respons van de groep. Een extra voordeel is dat het gebruik van focusgroepen minder tijdsintensief is, aangezien meerdere respondenten tegelijk werden bevraagd (Beyens et al., 2021, p. 231).

Ter voorbereiding van onze focusgroepen werd een dataverzamelingstool opgesteld. Het gesprek startte door eerst onszelf voor te stellen en daarna de respondenten. Om het ijs te breken, werd er gebruik gemaakt van scenario's. Hierbij kregen de personeelsleden van 't Pasrel verschillende situaties. Deze moesten ze categoriseren in 'agressief gedrag' en 'niet agressief gedrag'. Daarna werd hierop doorgevraagd om een duidelijk beeld te krijgen wat agressie voor hen betekent. Bijgevolg gaven ze aan wat zij uiteindelijk registreren en wat niet.

Na het behandelen van de scenario's werd er dieper ingegaan op wat voor hen een ideaal registratiesysteem zou zijn. Dit zou ons meer inzichten kunnen geven in de voorwaarden die zij stellen voor een registratiesysteem. Door vervolgens het registratiesysteem 'VIF' te tonen, gaven de begeleiders weer wat zij voor- en nadelen vinden van het gebruik van een checklist en wat hun mening hierover is.

3.1 Data-analyse

Bij het analyseren van onze gegevens werd er vertrokken vanuit de 'Grounded Theory', hierbij is dataverzameling- en analyse een cyclisch proces (Mortelmans, 2021, p. 102; Decorte, 2021, p. 472). In een cyclisch proces wordt nieuwe data steeds opnieuw vergeleken met eerdere codes en concepten

(Decorte, 2021, p. 466). Er werd gewerkt op een inductieve manier, maar ook gebruik gemaakt van de literatuur, zoals VIF, om een antwoord te formuleren op onze centrale onderzoeksvraag en bijvragen.

Onze analyse van de gegevens is gestart met het transcriberen van beide focusgroepen, aangevuld door de notities gemaakt tijdens deze focusgroepen over non-verbale communicatie. Door middel van open coderen werd aan datareductie gedaan (Decorte, 2021, p. 482-492). We hebben fragmenten opgedeeld in relevante en betekenisvolle eenheden en hieraan zijn we systematisch codes gaan toekennen. Hierbij werd er steeds vergeleken met eerdere gecodeerde fragmenten en een verband gehouden met het geheel. Zo kregen fragmenten met dezelfde inhoud, dezelfde codes (Decorte, 2021, p. 486). Vervolgens zijn de gelijkende codes geïntegreerd met elkaar en zijn er categorieën toegekend, dit proces heet axiaal coderen. De hoofdcategorieën die we zijn gekomen zijn: definiëring van agressie, huidig registratiesysteem en ideaal registratiesysteem. Aan deze hoofdcategorieën hebben we dimensies en eigenschappen toegekend. Bij het proces van selectief coderen werd er vertrokken vanuit een probleemstelling. Hierbij wordt een selectie gemaakt van de codes in functie van de relevantie met betrekking tot onze probleemstelling. Deze codes visualiseerden we achteraf via een hiërarchisch geschetste codeboom, die de vorm van een lijst aanneemt. Om een overzicht te bewaren en verbanden te kunnen leggen, hebben we de categorieën weergegeven in het tekenprogramma Miro. Gedurende dit volledige proces vond een constante vergelijking plaats. Dit met als doel om conceptuele gelijkenissen en patronen te vinden (Decorte, 2021, p. 486).

3.2 Kwaliteitscriteria

Maesschalck (2021, p. 139-146) hanteert vijf kwaliteitscriteria in verband met het voeren van kwalitatief onderzoek. Een eerste kwaliteitscriterium is validiteit. Hierbij moeten onderzoekers zich de vraag stellen of 'we meten wat we willen meten' (Maesschalck, 2021, p. 139). Het is belangrijk om even terug te kijken naar de probleemstelling, doelstelling en de vraagstelling om te weten of het onderzoek aan dit criterium voldoet. Als er teruggekeken wordt op het proces van data-verzameling, is er bij het opstellen van onze vragenlijst onder elke vraag aangegeven waarom die vraag relevant is voor het onderzoek. Op die manier werd de validiteit niet uit het oog verloren.

Een tweede kwaliteitscriterium is betrouwbaarheid. Eerst wordt er algemeen ingegaan op betrouwbaarheid en vervolgens wordt er dieper ingegaan op interne en externe betrouwbaarheid. De betrouwbaarheid hangt samen met de vraag of de resultaten afhankelijk zijn van toeval (Maesschalck, 2021, p. 144). De manier waarop de eerste focusgroep verlopen is, is een element dat invloed heeft gehad op ons onderzoek. Voor onze opdrachtgever verliep het moeizaam om respondenten te vinden, zo was er één persoon online aanwezig. Door technische problemen, zoals vastlopen van het internet en slecht gehoor, waren er enkele onderbrekingen tijdens de focusgroep. Een suggestie voor dit

probleem op te lossen, is dat iedereen online deelneemt of live aanwezig is en er meer toegezien wordt dat iedereen de kans heeft om te spreken.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen interne en externe betrouwbaarheid (Maesschalck, 2021, p. 144-146). Als we kijken naar ons onderzoek omtrent interne betrouwbaarheid, dan kunnen we stellen dat er bij elke focusgroep andere moderatoren waren. Hierdoor zijn de focusgroepen anders verlopen en zijn er andere soorten bijvragen gesteld per focusgroep. Dit heeft ook een gevolg op de data. Bij externe betrouwbaarheid wordt er gekeken naar de mate waarin een onderzoek gereproduceerd kan worden met nieuwe data en of het gereproduceerd onderzoek dezelfde resultaten heeft als het origineel onderzoek (Maesschalck, 2021, p. 145-146). Om deze externe betrouwbaarheid te verhogen, zijn we in het onderzoek transparant rond het verzamelen en analyseren van de data. Zo wordt onze vragenlijst opgenomen als bijlage aan het einde van deze paper en wordt ons proces van data-analyse grondig besproken.

De laatste kwaliteitscriteria zijn authenticiteit en relevantie (Maesschalck, 2021, p. 146). Ons onderzoek is authentiek in die zin dat er bij 't Pasrel nog geen gelijkaardig onderzoek heeft plaatsgevonden. Er is al veel onderzoek gebeurd rond agressie in de zorg maar nog niet binnen 't Pasrel. Ons onderzoek heeft een unieke aanpak binnen de onderzoeken rond agressieregistratie instrumenten. De maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie van ons onderzoek werden reeds aangehaald in onze probleemstelling.

De techniek die het meeste werd toegepast tijdens ons onderzoek is onderzoekerstriangulatie. Dit betekent dat er met meerdere onderzoekers data werd verzameld en geanalyseerd. Op deze manier hebben we de subjectiviteit zoveel mogelijk gemeden in ons onderzoek. We hebben er namelijk voor gezorgd dat onze data-analyse niet door één perspectief overheerst werd door constant met elkaar te vergelijken. Zo verhoogden we de validiteit en betrouwbaarheid (Maesschalck, 2021, p. 147-149).

3.3 Ethische en methodologische belemmeringen

In wetenschappelijk onderzoek is het van belang dat er rekening wordt gehouden met ethische aspecten, zodat iedereen op een respectvolle manier zich kan uiten tegenover elkaar en de moderatoren. Vooraleer de studie begon, hebben we de respondenten ingelicht over hun rechten tijdens het onderzoek via een informed consent (Vander Laenen & O'Gorman, 2021, p. 565). Het doel hiervan was het melden dat deelname vrijwillig was en op elk moment kon worden stopgezet. Alle deelnemers hebben het informed consent ondertekend. Indien dit niet het geval zou geweest zijn, dan zou dit geen negatieve gevolgen hebben gehad voor de respondent. Alles wat besproken werd binnen de focusgroep is vertrouwelijk en de opname is enkel beluisterd door ons, als onderzoekers.

In deze studie zijn persoonsgegevens verzameld voor wetenschappelijke doeleinden. Respondenten kregen een fictieve naam of pseudoniem toegewezen. De naam of andere persoonlijke gegevens die zouden kunnen leiden tot het identificeren van de respondenten werden niet onthuld.

Er zijn ook een aantal nadelen verbonden aan het gebruik van focusgroepen. Ten eerste is het mogelijk als onderzoeker dat je een bepaalde invloed hebt op de antwoorden van de geïnterviewde. Het behouden van een neutrale rol is moeilijk, omdat de kans groter is dat je wordt meegesleept door de groep. Daarnaast bestaat het gevaar dat een sterke mening naar voor komt en dat andere personen zich hierdoor zullen laten leiden, dit is een ethische belemmering (Vander Laenen, 2021, p. 233). Een volgend nadeel is dat het verwerken van focusgroepen arbeidsintensief is aangezien dit volledig getranscribeerd dient te worden (Vander Laenen, 2021, p. 235). Ten slotte kan het maken van een opname van de focusgroep invloed hebben gehad op de antwoorden van de respondenten. Hiermee wordt er bedoeld dat sommigen hen niet helemaal comfortabel voelen doordat ze een introverte persoonlijkheid hebben of wantrouwig zijn tegenover het onderzoek, dit was ook te merken bij één van de focusgroepen doordat niet iedereen even snel het woord nam (Vander Laenen, 2021, p. 234).

Een mogelijke oplossing voor de nadelen van focusgroepen is het gebruik van citaten, hierdoor kan de lezer een beter beeld krijgen van het verloop van het gesprek (Vander Laenen, 2021, p. 230). De focusgroepen gaven ons de kans om gebruik te maken van expliciete ongerichte vragen. Een tweede oplossing is dat er gekozen werd om te werken met twee moderatoren om de neutrale rol te kunnen behouden en om de sterke meningen in te perken.

We stelden vast dat de hechtheid van de groep een invloed kon hebben op ons onderzoek. In de tweede focusgroep hadden we het gevoel dat de collega's elkaar beter kenden. Hier merkten we namelijk dat er meer geroezemoes was en er meer werd afgeweken van het onderwerp. Een mogelijke oplossing voor dit probleem is de focusgroepen zo samenstellen dat de deelnemers niet allemaal van dezelfde afdeling komen.

4. Resultaten en discussie

4.1 Definiëring van agressie

Om te starten moeten we onszelf de vraag stellen wat het personeel van 't Pasrel definieert als agressie. Hierin komen we al snel tot de vaststelling dat er onenigheid is omtrent dit begrip. Zo kent dit begrip een grote gelaagdheid en is agressie vaak contextgebonden. Ook zou de definiëring van agressie binnen de hulpverlening verschillen met de definitie die wordt gehanteerd buiten de hulpverlening.

De respondenten stellen drie voorwaarden voorop om te kunnen spreken van agressie. Ten eerste is agressie een vastgestelde daad die afwijkt van het alledaags gedrag. Deze daad kan zowel fysiek als verbaal zijn. Vervolgens moet het gepleegd worden door een jongere of door de ouders. Ten derde, moet het als agressie worden ervaren door de aangevallen persoon. Hiervoor hanteren de begeleiders een persoonlijke definitie, waarbij de maatschappelijke norm een belangrijke leidraad vormt. Een persoonlijke definitie hanteren maakt dat eenzelfde gedraging door verschillende mensen anders geïnterpreteerd wordt. Dit is volgens een respondent problematisch aangezien 't Pasrel, op het einde van het jaar, geen volledig beeld heeft van alle agressie-incidenten die hebben plaatsgevonden en de signalering naar de overheid niet volledig is. Een ander hulpmiddel, dan de maatschappelijke norm als richtinggevend te nemen, is de AIS. De AIS zou het personeel kunnen helpen, niet in de beslissing of een incident agressie bevat, maar om agressie-incidenten onder eenzelfde niveau te categoriseren. Ten slotte zijn de eerste twee voorwaarden in overeenstemming met de definitie die gehanteerd wordt in SOAS-R. Ook hier spreekt men van verbaal of fysiek gedrag dat gericht moet zijn tegen een persoon (Verhaeghe et al., 2011, p. 15).

Er zijn twee vormen van agressie, namelijk fysiek en verbaal. We merkten tijdens de focusgroepen dat de respondenten het moeilijk vonden om gedragingen/daden onder verbale agressie te categoriseren. Zo vinden ze de manier waarop en wat er wordt geroepen bepalend. Ook wanneer scheldwoorden worden geroepen in interactie met de begeleider spreken ze van verbale agressie. Het feit dat agressie in interactie plaatsvindt is van belang en komt ook terug in de definitie die gehanteerd wordt in het REFA (Verhaeghe, 2011, p. 15). Wat ze niet categoriseren als agressie (fysieke of verbaal) is: roepen tegen een begeleider, schelden of vloeken omdat iets niet lukt of een loutere uiting van emoties van de jongere.

Hierboven werd uiteengezet welke voorwaarden begeleiders vooropstellen om te kunnen spreken van agressie. Alle respondenten vinden het evident dat fysieke agressie wordt geregistreerd. Ze stellen dat er een bepaalde ernst moet zijn om het te registreren. Ook wordt herhaaldelijk agressief gedrag geregistreerd. Bovendien is de persoonlijke definitie van de begeleider en de situatie bepalend voor

wat er geregistreerd wordt. Ondanks dat de begeleiders schelden definiëren als verbale agressie, wordt er vastgesteld dat ze dit niet registreren. Dit betreft een probleem met het registratiesysteem dat niet aangepast is aan een laag niveau van agressie. Dit komt ook naar voor in volgend citaat:

(...) Euhmm... en scheldwoorden en mensen uitmaken vind ik ook wel een vorm van agressie. Wa voor mij ook niet betekent da ook alle scheldpartijen geregistreerd worden in 't Pasrel, want ik denk da we dan heel ver heen zijn en dat het voor begeleiders heel veel ga worden voor te registreren (...).

Vervolgens zijn er een aantal rechtvaardigingsgronden die begeleiders hanteren omtrent de definiëring van agressie. Hierbij wordt er gezocht naar de reden waarom begeleiders al dan niet een agressie-incident registreren. Agressie-incidenten komen frequent voor in 't Pasrel waardoor begeleiders stellen dat er gewenning optreedt en hierdoor incidenten gaan relativeren. Ook is het registreren van incidenten afhankelijk van de leeftijd van de jongere. De begeleiders nemen aan dat het gedrag van jonge kinderen vaak niet wordt geregistreerd of geïnterpreteerd als agressie. Dit maakt dat begeleiders over hun grens gaan. Ten slotte, wordt er vanuit de achtergrond van de jongere gekeken, waardoor de begeleiders sneller het gedrag gaan vergoelijken en in een context proberen te plaatsen. Ze proberen het gedrag te begrijpen en dat maakt dat gedrag niet snel geregistreerd zal worden. Al deze redenen maken dat agressie-incidenten niet worden geregistreerd. In de literatuur worden nog een aantal andere redenen aangehaald die niet door de focusgroepen zijn besproken, zoals hoge werkdruk, stress voor organisatorische veranderingen, zelfverwijt of angst voor kritiek van medecollega's (Arnetz, 1998, p. 25, p. 26).

4.2 Huidig registratiesysteem

Een tweede resultaat uit de vragen van de focusgroepen zijn de voor- en nadelen en doelen van het huidige registratiesysteem. Eén van de voordelen die onze respondenten aanhaalden is dat ze door het registreren van een agressie-incident bevestiging en erkenning krijgen van collega's. Hierdoor staat het personeel van 't Pasrel stil bij het thema en wordt het bespreekbaar gemaakt, onder andere op teamvergaderingen. Een ander voordeel is dat door het verwerken van de geregistreeerde incidenten, ze zicht krijgen op welke groep kinderen of jongeren de meeste incidenten veroorzaken. Bijgevolg worden ze zich meer bewust van de hoeveelheid agressie binnen de leefgroepen. Als laatste voordeel wordt er aangehaald dat ze door registratie, het gedrag van de jongeren kunnen interpreteren en tegelijkertijd ook de organisatie zelf in vraag kunnen stellen. Dit kan doorgetrokken worden naar het bredere jeugdhulplandschap. Een respondent vertelde daar het volgende over:

(...) We kunnen op dat moment ook besluiten van misschien zijn we op da vlak goe bezig, maar is het feit dat we hier met zoveel agressie-incidenten zitten, heeft da te maken met het feit da

een jongere ni op zijn plekje was hier. Allé dat gaat dan over de interpretatie van die agressie-incidenten want het is ni alleen omdat ge veel meer agressie-incidenten hebt da dat wilt zeggen da ge aan u eigen organisatie misschien nog kweeni wa moet veranderen. Het kan ook zijn da da een signaal is van van heel onze jeugdhulpsector/ landschap dat da misloopt eh (...).

Over het niet op hun 'plek' zitten, schreven Ferrari et al. (2015, p. 2) ook dat dit de kans op agressie verhoogt, doordat de patiënt verplicht wordt om in behandeling te gaan. Dit wordt nogmaals versterkt wanneer de patiënt de noodzaak niet erkent van de behandeling.

Een andere respondent reageerde op de vorige respondent als volgt: "(...) Da ge daar ook voorzichtig mee moet zijn da ge ni te rap gaat zoeken naar oorzaken, maar ook wel durft naar de organisatie blijven kijken en euh dingen in vraag stellen."

Hier valt het op dat er sporadisch een discussie ontstaat over de vraag waarvoor de registratie net moet dienen. Dit staat in verband met de doelen van het registratiesysteem. Hierover hebben onze respondenten aangehaald dat een eerste belangrijk doel is om te signaleren naar de overheid. Een tweede belangrijk doel is uit de tendensen in de leefgroep iets te leren en daaruit zien wat de organisatie naar de toekomst toe nodig heeft. Deze doelen, het analyseren en zoeken naar oplossingen, komen ook terugkomen in de literatuur (Smits et al., 2012, p. 25; Flynn, 2014, p. 30).

Daarnaast wordt er door de respondenten ook veel gesproken over verzet en herstel. Dit is eerder een doel waar meningsverschillen over waren. Dit meningsverschil betrof het feit dat verzet en herstel in het registratiesysteem opgenomen diende te worden. Bij het bespreken van het ideale registratiesysteem, haalden ze deels dezelfde doelen aan als in het huidige systeem. Deze doelen zijn: nazorg, ondersteuning van de begeleider, signaleren naar de overheid, het incident analyseren en op zoek gaan naar een bijpassende oplossing.

Als nadelen voor het huidige systeem wordt vooral weergegeven, in beide focusgroepen, dat het formulier momenteel tijdrovend is om in te vullen en vooral wordt ervaren als een extra ballast. Onze respondenten vinden het formulier niet overzichtelijk, het is lastig dat ze niet alles beknopt kunnen neerschrijven. Hierdoor wordt er gekopieerd vanuit het logboek. Ze halen geen voldoening uit het registreren, omdat het niet als nuttig wordt ervaren door de begeleiders. Om dit als nuttig te ervaren stelden ze voor om herstel en nazorg te integreren in het systeem. Vervolgens vertelt de literatuur ons dat de VIF ontwikkeld is om een laag niveau van agressie te registreren. Echter een nadeel hiervan is dat begeleider het tempo van rapporteren nooit zouden kunnen volhouden (Arnetz, 1998, p. 25, p. 26). Dit wordt vermeld in de focusgroepen doordat ze een laag niveau van agressie niet gaan registreren, zoals verbale agressie. Volgend citaat verduidelijkt deze bevinding:

Ma zelfs als er bijvoorbeeld heel veel fysieke agressie in de leefgroep is eh zoals in dagelijks of in meerdere keren per dag dan is da registratiesysteem soms wel een extra ballast voor begeleiders dan hebben we het wel al gehad eh X da gij da dan doe of da we het ook ni dagelijks doen, ma het zo wa samennemen euhmm... maar dan vraag ik me dan inderdaad dan ook wel af is da dan een goede registratie of hoe zit dat dan weer, maar ja inderdaad dagelijks of per dag is dan wordt da helemaal moeilijk.

Daarnaast zijn niet alle incidenten makkelijk te registreren, omdat ze niet afgelijnd zijn en er wordt aangegeven dat de registratie vaak niet gebeurt als er meerdere incidenten per dag voorvallen. Dit komt enerzijds omdat je een opeenvolging hebt van verschillende gebeurtenissen, anderzijds, zoals hierboven aangegeven, dat de begeleiders het rapporteren niet kunnen volhouden. Er wordt verteld dat er hierdoor vandaag de dag veel agressie-incidenten niet geregistreerd worden. Als gevolg hiervan is er een onderschatting van het aantal incidenten dat plaatsvindt.

Een mogelijke oplossing voor het tijdrovende aspect en de extra ballast is een kort registratiesysteem voor kleine incidenten, zoals bijvoorbeeld VIF, aangezien dit een pagina lang is. Dit alles zorgt ervoor dat het VIF meer tijdbesparend en gebruiksvriendelijk is (Arnetz, 1998, p. 17, p. 25). Ondanks dat dit een tijdbesparend en gebruiksvriendelijk systeem is, kan dit ertoe leiden dat ze het tempo van rapporteren niet kunnen volhouden, zoals eerder aangehaald in de state-of-the-art. Wanneer er gebruik gemaakt wordt van het Safety Cross Systeem kan er op het einde van de maand of tussentijds eens gekeken worden naar hoe intens de afgelopen dagen waren. 't Pasrel kan op deze manier vaststellen op welke dagen veel agressie-incidenten hebben plaatsgevonden, namelijk wanneer een rood 'vakje' werd aangekruist. Vervolgens kunnen deze incidenten nog op een later moment worden besproken en geregistreerd worden. Dit vormt een oplossing om agressie-incidenten te registreren op dagen waar meerdere incidenten hebben plaatsgevonden.

Naast de voor- en nadelen en doelen, werd er bevestigd welke informatie geregistreerd wordt. De respondenten vertellen ons dat het volgende wordt geregistreerd: (1) de stappen die ondernomen zijn geweest, (2) samen met of er sprake was van discriminatie, (3) of er preventief iets gedaan kon worden, (4) of de ouders, consulent of jeugdrechter (bij ernstige gevallen) op de hoogte is gebracht en (5) de datum van het overleg waarop het besproken is/zal worden. Het incident wordt ook besproken op het overleg, dit maakt dat het bij inspectie wordt gesignaleerd naar de overheid. Dit staat in verbinding met het doel van registreren naar de overheid.

Vervolgens werd er besproken wanneer er geregistreerd diende te worden, hier is onduidelijkheid over. Begeleiders kiezen zelf wanneer ze een incident registreren, ze zitten wekelijks samen met het team om de incidenten te bespreken indien de begeleider dit persoonlijk nodig acht. Meerdere

begeleiders geven aan dat ze enkel de zwaardere incidenten registreren en de kleine incidenten niet worden vastgelegd. Wanneer ze ook kleine incidenten moeten registreren, vergt dit veel tijd van de begeleiders vanwege het huidige registratiesysteem dat niet aangepast is aan kleine incidenten. In onze literatuurstudie (Bruckers et al., 2014, p. 825) wordt ook aangehaald dat kleine agressie-incidenten niet worden geregistreerd. Er is hierdoor sprake van een 'dark number', want ze kunnen uit de cijfers niet exact weten hoeveel agressie-incidenten er hebben plaatsgevonden.

Tijdens onze beide focusgroepen kwam het gebruik van de rode kaart aan bod. Dit wordt gebruikt wanneer de begeleider wil aantonen dat de jongere zijn/haar gedrag niet acceptabel is. Hieronder wordt eerst het doel en vervolgens enkele voor- en nadelen van de rode kaart besproken. Met een rode kaart willen begeleiders soms aanduiden dat zij nood hebben aan een gesprek. Dit staat echter niet zo in de procedure. In de procedure staat dat het leggen van een rode kaart enkel aangeeft dat er over een begeleider zijn/haar grens is gegaan (OOOC 't Pasrel, 2020, p. 8).

Een voordeel dat begeleiders aangaven was dat de rode kaart onmiddellijk gelegd moet worden. Een rode kaart geeft aan dat de jongere de grens heeft overschreden, het geeft een duidelijk signaal. De begeleiders vinden het voordelig dat registreren niet automatisch betekent dat je een rode kaart moet leggen. Dit in tegendeel tot wanneer je een rode kaart legt, dit wel betekent dat je het agressie-incident moet registreren. Het is ook toegelaten om een rode kaart te leggen voor een collega, wanneer deze het zelf niet legt ('t Pasrel, 2020, p. 8-9).

De rode kaart heeft ook enkele nadelen. Ten eerste krijgen begeleiders het idee dat er pas geregistreerd moet worden wanneer er een rode kaart is gelegd, dus gaan ze niet registreren wanneer er geen is gelegd. Er werd vervolgens ook in de focusgroepen aangehaald dat deze pas gelegd wordt wanneer ze hier genoeg tijd voor hebben. Het leggen van een rode kaart kan ervoor zorgen dat de begeleiders niet gaan registreren, dit omdat de procedure van deze kaart veel tijd vergt. De rode kaart wordt ten slotte enkel bij extreme gevallen gelegd, en dit komt niet vaak voor. Deze extreme gevallen worden bepaald door de persoonlijke definitie van agressie van de begeleider.

4.3 Ideaal registratiesysteem

Om onze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, werd er ook gevraagd naar hun ideale registratiesysteem. In de literatuur naar registratie van agressie-incidenten werd er opgemerkt dat er vaak met een incidentgebonden instrument of met een periodegebonden instrument wordt gewerkt (Cappon et al., 2022, p. 7). Het eerste impliceert dat je na elke incident gaat registreren terwijl het tweede meer nadruk legt op registreren na een bepaalde, vastgelegde periode. Tijdens de focusgroepen bespraken de begeleiders beide instrumenten met de respondenten om zo na te gaan wat voor hen een ideaal registratiesysteem zou zijn.

Een eerste resultaat zijn de voor- en nadelen van de periodegebonden instrumenten. Ze waren het er in beide groepen over eens dat een periodegebonden instrument goed is om terug te blikken op het incident en het ideaal is om te bespreken op leefgroepoverleg. Door na een periode terug te blikken kan de begeleider het een plaats geven en met een neutralere blik terugkijken op het incident. Vervolgens kan er ook geluisterd worden naar de mening van collega's over het incident. Een nadeel van periodegebonden instrumenten is dat als er te veel tijd tussen het incident en de registratie zit, dat je belangrijke details van het incident zou kunnen vergeten.

We keken vervolgens naar 'op welk ogenblik' ze een incident zouden registreren. Hierover werd gezegd dat het niet goed is om pas te registreren na een begeleidingsperiode van vier maanden. Ze waren akkoord dat dit na één week of twee weken moest gebeuren. Een respondent vertelde daar het volgende over:

Ik denk dat dan de belangrijkste vraag wordt over welke periode spreken we dan (...). Het is iets dat we al doen en ook wel kan werken zeker niet vier maanden en wa is er deze begeleiding, deze jongere hoeveel incidenten zijn er geweest. Dat gaat nooit werken want niemand gaat nog is alle logboeken opendoen en vertellen wat er gebeurd is en misschien heeft die op het einde een goede periode gehad of een slechte periode en ik denk zo'n begeleidingsperiode geen goed idee is als we per twee weken ofzo.

Hierboven werd al reeds uiteengezet wat de voor- en nadelen van het huidige registratiesysteem zijn. Aangezien de organisatie op zoek is naar een andere manier van registreren, gingen de begeleiders tijdens de focusgroep in gesprek over hoe hun ideaal registratiesysteem eruit zou zien. De respondenten vertellen ons dat ze de idee van een checklist handig zouden vinden om te registreren. Het zetten van kruisjes neemt ook minder tijd in beslag. Ze vonden ook dat de datum of periode, vorm van agressie en verzetsacties op het formulier moesten komen. Andere aanvullingen waren enkele vakjes toe te voegen, namelijk voor: 'opmerkingen', 'Is de overheid op de hoogte gebracht?', 'leefgroepverantwoordelijke' en 'eenmalige of herhaaldelijke gebeurtenis'. De begeleiders vinden het belangrijk dat de verschillende stappen van het registreren ook worden opgenomen. Hiernaast willen ze ook werken met een agressieschaal om de ernst van het incident duidelijk te maken, zoals bij het instrument MOAS (Bruckers et al., 2014, p. 825). Uit de VIF hebben de begeleiders nog een aantal voordelen gehaald. Dit zijn enkele opties die aanwezig waren op de checklist, namelijk: Leeftijd (zowel kalender- als ontwikkelingsleeftijd) en datum van voorval. Het registreren van het gevoel tijdens het agressie-incident was ook een belangrijk aspect om toe te voegen aan de checklist. De mogelijke verbeteringen van het ideale registratiesysteem in de vorm van een checklist heffen de nadelen van

het huidige registratiesysteem op. Dit omdat een checklist niet tijdrovend is, wel overzichtelijk, en alles beknopt aangegeven kan worden.

Vervolgens werden er ook nadelen aangehaald van VIF. Het registratiesysteem kan namelijk als onpersoonlijk aangevoeld worden. Enkel een checklist is volgens de begeleiders niet voldoende. Hierboven werd aangehaald dat het veilig leek in gebruik. Echter werd later in de focusgroep in vraag gesteld of het nog wel veilig bleef wanneer de coördinator of supervisor dit kan inlezen. Dit omdat een aantal respondenten vinden dat ze zich dan kwetsbaar opstellen naar mensen die hoger geplaatst zijn. Bijgevolg kan het leiden tot een bepaalde machtsverhouding. Daarnaast zou het jaarverslag een minder duidelijk overzicht geven van de agressie-incidenten (Arnetz, 1998, p. 17, p. 25).

Het beoogde doel van het ideale registratiesysteem is het registreren van het agressie-incident zonder dat er een rode kaart gelegd moet worden. Daarnaast vinden ze nazorg zeer belangrijk om mee op te nemen in het systeem. Dit kan op aansporing van iemand anders, erover praten op teamvergadering, etc. Hierbij gaven ze ook aan om op het registratieformulier aan te duiden of er nood is aan ondersteuning van de begeleider. Flynn (2014, p. 30) vindt dat je incidenten via registratie kan analyseren en op zoek kan gaan naar oplossingen. Een tweede doel is dat het belangrijk is om nazorg te bieden na een agressie-incident voor medewerkers, cliënten en getuigen (Smits et al., 2012, p. 26). De respondenten stelden ook voor dat als er iets geregistreerd wordt, er een automatisch mailtje wordt verzonden naar de coördinator of supervisor. Ten slotte, haalden ze aan dat het een goed idee leek om gebruik te maken van een combinatie van een periode en incidentgebonden instrument. Een respondent haalde dit aan:

Ik dacht te zeggen een combinatie. Ja, nee ik denk misschien soms goed is om na een periode terug te blikken omdat ge er dan ni middenin zit en dat effkes wat heeft kunnen bezinken maar langs de andere kant vind ik het wel belangrijk om de incidenten wel te registreren allé.

Ze haalden aan dat ze momenteel registreren via de computer op het platform "Sharepoint". De respondenten vinden dit een goede manier en zouden dit nog steeds willen behouden. Hierover was een meningsverschil, een respondent vindt dat het gebruiksvriendelijker is om te registreren op papier:

Terwijl dat ge zo weet van oei ik denk dat da in huis ook anders kan zijn, van waar liggen die papieren dan. Maar dan zo hup hup, kruisje kruisje, effkes kijken en dan ergens in een brievenbus ofzo steken. En dan vertrekt ge naar huis en dan uh ge moet zo denken van ik moet dat link, ik moet dat SharePoint gaan openen.

Ten slotte, werd er gevraagd wie er zou moeten registeren. De respondenten vinden dat registreren een persoonlijk gegeven is en het afhankelijk is van de persoonlijke definitie van agressie, zoals hierboven aangehaald. De respondenten in Halle waren het erover eens dat het ook ontlastend kan zijn als iemand anders voor je registreert en dat je dit dan zelf naleest. Een andere respondent vond dat dit dan kon gebeuren door de leefgroepverantwoordelijke.

5. Conclusie

Vooraleer we een conclusie trekken, koppelen we eerst terug naar de probleemstelling en de onderzoeksvraag. Daarna geven we een concreet antwoord op onze centrale onderzoeksvraag en bijvragen. Als laatste halen we kort de ethische en methodologische beperkingen aan, gekoppeld aan vervolgonderzoek.

Onze probleemstelling focust zich op agressie in de zorg. Zoals aangegeven in onze literatuurstudie loopt het personeel in de zorg een aanzienlijk risico om in contact te komen met geweld (Arnetz, 1998, p. 17). Vanwege dit risico is het van belang om een systematisch overzicht te krijgen van de agressie-incidenten (Cappon et al., 2022, p. 2). Het viel ons op dat het registreren van agressie echter niet vlot verloopt. Wij hebben in ons onderzoek gefocust op het registreren van agressie-incidenten in 't Pasrel. Zij zitten namelijk met het probleem dat hun agressie-registratiesysteem niet de doelen behaald die beoogd worden, waardoor de begeleiders niet alle agressie-incidenten registreren.

De centrale onderzoeksvraag in dit onderzoek luidt als volgt: "Welke voorwaarden binnen een registratiesysteem stellen begeleiders van 't Pasrel voorop om agressie-incidenten in kaart te brengen?". Twee bijpassende deelvragen hierbij zijn: "Hoe definiëren begeleiders van 't Pasrel agressie" en "Waarom hebben ze eerder nood aan periodegebonden instrumenten of incidentgebonden instrumenten?". Aan de hand van onze resultaten, zal er op deze vragen een antwoord geformuleerd worden.

We kunnen concluderen aan de hand van ons onderzoek dat agressie een grote gelaagdheid kent, waarbij de context en persoonlijke definitie medebepalend zijn. Toch zijn er drie voorwaarden die begeleiders aanhalen die aanwezig moeten zijn om te kunnen spreken van agressie. Zo moet agressie een vastgestelde daad zijn die afwijkt van het alledaags gedrag. Het moet gepleegd worden door een jongere of door de ouders. Ten derde, moet het door de aangevallen persoon als agressie worden ervaren. Ze halen fysieke en verbale agressie aan als twee verschillende vormen. Fysieke agressie wordt door begeleiders van 't Pasrel makkelijker gecategoriseerd als agressie dan verbale agressie. Ze categoriseren roepen tegen een begeleider, schelden of vloeken omdat iets niet lukt of een loutere uiting van emoties van de jongere niet als agressie. We kunnen besluiten dat ze deze gedragingen niet categoriseren als agressie, omdat we opmerken dat deze niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden. Hoe begeleiders dit definiëren houdt een sterk verband met welk gedrag er uiteindelijk geregistreerd wordt.

Hiernaast kunnen we ook concluderen dat ze nood hebben aan een combinatie van een periode- en een incidentgebonden registratiesysteem. Het agressie-incident wordt meteen geregistreerd en

wordt later nog eens besproken op teamoverleg nadat de persoon in kwestie dit een plaats heeft kunnen geven. Een eerste voorwaarde die het personeel van 't Pasrel heeft binnen het registratiesysteem is dat het tijdbesparend moet zijn. Ze stelden zelf voor om te werken met een checklist, waar ze eventuele opmerkingen kunnen bijschrijven om het geval te verduidelijken. Ten tweede, vinden ze het belangrijk dat de procedure van het registreren wordt opgenomen in het systeem. Een volgende voorwaarde is het gebruik van een agressieschaal om de ernst van het agressie-incident duidelijk te maken.

Verder vinden ze het belangrijk dat het registreren van deze incidenten een meerwaarde heeft voor hen en voor de jongeren. Daarom willen ze nazorg integreren in het registratiesysteem. Er is echter geen consensus over welk platform ze willen gebruiken om te registreren. Sommigen van het personeel willen registreren via de computer en anderen op papier. Ten slotte, vonden ze dat het registreren een persoonlijk gegeven is en dat het afhankelijk is van de persoonlijke definitie van agressie. Het kan in enkele situaties ontlastend zijn wanneer iemand anders kan registreren.

In ons onderzoek is er ook een ethische en methodologische beperking, we sommen hier nog enkele op ter herhaling. Een eerste ethische beperking was de hechtheid van de groep. We merkten dat hoe hechter de groep was, hoe meer er werd afgeweken van het onderwerp. Vervolgens was een methodologische beperking, het ronselen van deelnemers voor de focusgroep. Bijgevolg moest er een deelnemer via Teams deelnemen, wat zorgde voor enkele technische problemen. Een eventuele oplossing hiervoor is dat iedereen online of live deelneemt. Ook de keuze om een focusgroep te houden, kan een invloed hebben gehad op de resultaten. Deelnemers kunnen namelijk hun antwoorden aanpassen door de mening van anderen te volgen. Voor verder onderzoek raden wij aan om een algemeen agressie registratiesysteem te ontwikkelen die gebruikt wordt door de volledige bijzondere jeugdzorg in Vlaanderen. Hierdoor kan het probleem van agressie in de sector worden aangepakt en een algemene definitie van agressie worden bekomen.

6. Aanbevelingen

In dit deel willen we kort bespreken welke aanbevelingen we geven in verband met ons gevoerde onderzoek. Zoals eerder aangehaald, is een persoonlijke definitie hanteren problematisch. Dit aangezien eenzelfde gedraging door verschillende mensen anders geïnterpreteerd wordt. Er is belang bij om een gemeenschappelijke definitie te gebruiken in de praktijk en voor het beleid van 't Pasrel, dit blijkt ook uit de literatuur (Smits et al., 2012, p. 25). Hierdoor worden alle gedragingen, die onder deze definitie vallen, door alle begeleiders gezien als agressie. Dit heeft een positief effect op het beleid doordat 't Pasrel op het einde van het jaar een correct beeld krijgt van alle agressie-incidenten die hebben plaatsgevonden. Ook kan dit gesignaleerd worden naar de overheid, dit betreft één van hun doelstellingen. Bijgevolg zijn ze in staat om hun beleid aan te passen aan deze bevindingen en inzicht te krijgen in de praktijk. Deze gemeenschappelijke definitie moet tot stand komen in overleg met het personeel waarin dit onderzoek een belangrijke leidraad vormt. We geven als aanbeveling om een workshop te organiseren met alle begeleiders van 't Pasrel om deze definitie vorm te geven. Het doel van deze workshop is om tot een gemeenschappelijke definitie te komen door in interactie met elkaar te treden. De workshop moet georganiseerd worden door de directie van 't Pasrel.

Een tweede aanbeveling gaat over de vorm van het agressie-registratiesysteem. We zagen in de resultaten dat de begeleiders van 't Pasrel vooral nadelen zagen in het huidige registratiesysteem, zoals dat het tijdrovend en niet praktisch is. Daarnaast heeft het weinig meerwaarde voor de begeleiders, wat ook nadelen zijn die terug te vinden zijn in de literatuur (Arnetz, 1998, p. 25, p. 26). We bevelen daarom aan om online, op Sharepoint en Google Forms, te werken met een checklist van één pagina. De begeleiders van 't Pasrel raden zelf Sharepoint aan om te gebruiken. We raden Google Form aan, omdat we een gebrek aan kennis hebben omtrent Sharepoint. Dit aangezien alle respondenten uit de focusgroepen achter het idee staan. Een checklist ontwerpen gebeurt door de directie van 't Pasrel.

Over wat er in de checklist moet komen, hebben we ook een aantal aanbevelingen. Om te beginnen merken we dat een aantal aspecten die nu in het registratiesysteem zitten, moeten overgenomen worden. We spreken hier bijvoorbeeld over de datum van het overleg waarop het agressie-incident besproken is, aangezien dit een verwachting van de overheid is. Daarnaast behouden we ook een aantal andere elementen. Een eerste element is of er sprake is van discriminatie. Een tweede element zijn de stappen die gezet moeten worden volgens de procedure zodat ze hieraan worden herinnerd en aanduiden wat ze al gedaan hebben, zoals of er herstel gebeurt of gepland is. Een derde element is of de ouder, consulent of jeugdrechtter (bij ernstige gevallen) op de hoogte is gebracht. Als laatste element of er preventief iets gedaan kon worden.

Verder bevelen we op basis van onze resultaten van het onderzoek aan om nog een aantal extra vakjes aan de checklist toe te voegen, zoals: 'eenmalige gebeurtenis of herhaaldelijke gebeurtenis'; een onderverdeling van verzetsacties als mogelijkheid om aan te kruisen; wanneer het incident gebeurd is met als onderverdeling 'uit het niets' en 'bij overgangsmoment'; vormen van agressie zoals 'verbaal' en 'fysiek'; 'was je alleen of waren er nog andere begeleiders aanwezig'; leeftijd opgesplitst in kalender- en ontwikkelingsleeftijd; datum van voorval gevoel van de begeleider tijdens het incident zoals 'verdriet', 'woede', 'angst', 'machteloosheid'; wie de leefgroepverantwoordelijke is en een vakje dat je aankruist indien je een gesprek wilt met de supervisor/coördinator in verband met nazorg. Daarnaast is het belangrijk om onderaan de checklist een vakje "opmerkingen" te zetten. Dit zodat de begeleiders extra noden die ze voelen toelichten en niet enkel beperkt worden door het zetten van kruisjes.

Vervolgens zien we in onze resultaten dat een respondent had aangegeven om een vakje 'is de overheid op de hoogte' toe te voegen. Dit lijkt ons minder relevant aangezien de overheid met het jaarverslag en via inspectie op de hoogte wordt gebracht van het aantal incidenten.

Als laatste raden we het gebruik van een agressieschaal aan. Hiermee bedoelen we dat er op de checklist een schaal wordt gezet waarbij de begeleiders aangeven hoe ernstig zij het incident vonden. Dit door nummers tussen één en tien aan te klikken, waarbij één het minst ernstig is en tien heel ernstig. Nul zetten we bewust niet in de schaal aangezien we van mening zijn dat een agressie-incident dat geregistreerd wordt altijd een bepaalde ernst heeft. Het doel van deze agressieschaal is om een inschatting te maken van hoe zwaar het agressie-incident weegt op de begeleider.

Met het maken van een checklist wordt ervoor gezorgd dat het registreren van agressie-incidenten minder tijdrovend is door het enkel moeten zetten van kruisjes. Daarnaast wordt het formulier overzichtelijker. Deze voordelen van een checklist blijken ook uit onze literatuurstudie rond de VIF (Arnetz, 1998, p. 17, p. 25). De meeste nadelen die onze respondenten vernoemden, worden aangepakt met het invoeren van een checklist. Zo is er voor de begeleiders ook een meerwaarde door de nazorg die toegevoegd wordt aan het registratiesysteem. Onze respondenten gaven aan dat het hebben van een checklist hen bevordert om meer agressie-incidenten, ook de kleinere, te registreren aangezien het gemakkelijker in gebruik is dan het huidige registratiesysteem. Daarnaast wordt met een checklist het beoogde doel van agressie-registratie beter bereikt, namelijk dat nazorg ook wordt opgenomen in het registratiesysteem en dat er nog steeds gesignaleerd wordt naar de overheid. Een respondent haalde aan dat het gebruik van een checklist het jaarverslag minder duidelijk maakt, maar een oplossing hiervoor is het gebruik van Google Forms. Bij Google Forms kan er een Excel-document worden aangemaakt en aan Google Forms verbonden worden. Dit biedt een overzicht van de agressie-

incidenten die geregistreerd zijn. Daarnaast is 't Pasrel dan in staat om zelf de agressie-incidenten te analyseren en te zoeken naar mogelijke oplossingen, zoals ook aangegeven in onze literatuurstudie (Flynn, 2014, p. 30).

Momenteel werkt 't Pasrel met een rode kaart. Dit wordt gelegd in gevallen dat een jongere de grens overschrijdt van een begeleider ('t Pasrel, 2020, p. 8-9). Betreffende onze onderzoeksvraag bevinden wij dat een 'oranje' kaart een oplossing is. Zoals hierboven al vermeld legden begeleiders de rode kaart enkel wanneer het ging om een extreem agressie-incident. Hierdoor is er een onderschatting van de registratie van kleinere incidenten. Ook werd een rode kaart zelden gelegd.

We merkten dat er nood was aan een 'tussenniveau', waar de begeleiders hun grens aangeven, dit ook bij kleine incidenten. Een mogelijke oplossing is de 'oranje' kaart. De coördinator moet dit verder implementeren in de procedure en staat in voor de opvolging hiervan. Deze wordt enkel gelegd door de begeleider zelf, terwijl de rode kaart die gelegd wordt door zowel een collega als de persoon zelf. Het verschil met de oranje kaart is dat het meer gaat over het gevoelsmatige van de begeleiders en hoe deze het incident heeft ervaren. Wanneer je een oranje kaart legt, komt de coördinator ook horen of je nood hebt aan een gesprek over het incident of er andere nazorg nodig is. Door het leggen van een oranje kaart wordt er getoond dat er over hun grens is gegaan. Echter geldt een oranje kaart ook als een waarschuwing naar de jongere toe. Wanneer deze het gedrag verderzet, wordt het incident wel geregistreerd.

Om agressie-incidenten te registreren bevelen wij aan om te werken met een combinatie van een periode- en incidentgebonden instrument (Capon et al., 2022, p. 7). Momenteel werkt 't Pasrel met een incidentgebonden registratiesysteem, maar door al het werk dat erbij komt kijken wordt dit regelmatig niet correct geregistreerd. Tijdens de focusgroepen werden beide instrumenten uitgelegd en vroegen we welke hun voorkeur had. Hier waren de meningen verdeeld en hadden beide instrumenten zijn voor- en nadelen.

De respondenten haalden zelf aan dat wanneer ze periodegebonden werken, het risico bestaat dat ze belangrijke details van het incident vergeten. Tegelijkertijd is een periodegebonden registratiesysteem een meerwaarde, zodat er meer over gesproken wordt met andere begeleiders.

Door het horen van alle voor- en nadelen van deze systemen, bevelen wij aan om een incident meteen te registreren en op het formulier aan te geven of ze het later op de wekelijkse vergadering willen bespreken. Het registreren van alle agressie-incidenten is ook belangrijk om een overzicht te hebben voor de overheid. Daarnaast zorgt een combinatie van een periode en incidentgebonden instrument ervoor dat er op een meer systematische manier agressie-incidenten worden geregistreerd.

Bibliografie

- Arnetz, J. E. (1998). The Violent Incident Form (VIF): A practical instrument for the registration of violent incidents in the health care workplace. *Work & Stress*, 12(1), 17–28. <https://doi.org/10.1080/02678379808256846>
- Beyens, K., Kennes, P., & Tournel, H. (2021). Mijnwerkers of ontdekkingsreizigers? Het kwalitatief interview. In T. Decorte & D. Zaitch (Eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie* (pp. 223-253). Acco.
- Bruckers L., Danckaerts, M., de Decker, A., De Hert, M., De Varé, J., Molenberghs, G., Tremmery, S. & Wampers, M. (2014). Registration of aggressive incidents in an adolescent forensic psychiatric unit and implications for further practice. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 23, 823-833. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s00787-014-0534-y.pdf>
- Cappon, L., Heyndrickx, M., Rowaert, S., Grootaert, N., de Decker, A., Tremmery, S., Vandevelde, S., & De Varé, J. (2022). Systematic Aggression Registration in Forensic Psychiatric Care: A Qualitative Study on Preconditions for Successful Implementation. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*.
- Cook, A.N., Moulden, H.M., Mamak, M., Lalani, S., Messina, K. & Chaimowitz, G. (2018). Sage Journals. *Validating the Hamilton Anatomy of Risk Management Forensic Version and the Aggressive Incidents Scale* 25 (4), 432-445. <https://journals-sagepub-com.myezproxy.vub.ac.be/doi/epub/10.1177/1073191116653828>
- Decorte, T. (2021). Kwalitatieve data-analyse. In T. Decorte & D. Zaitch (Eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie* (pp. 463-510). Acco.
- Dirix, N. & De Hert, M. (2011). *Afzondering en/of fixatie op psychiatrische afdelingen voor kinderen en adolescenten: een literatuurstudie*.
- Ferrari, C., de Girolamo, G., Iozzino, L., Large, M. & Nielssen, O. (2015). Prevalence and Risk Factors of Violence by Psychiatric Acute Inpatients: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Plos one*. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0128536>
- Flynn, M. (2014, januari). Quality & safety. A column by Maureen Flynn. The safety cross system: simple and effective. *World of Irish nursing & midwifery*, 21(10), 30. <https://www.inmo.ie/7820>
- Icoba. (n.d.). *Safety Cross*. Icoba. Aan de slag met agressie. <https://www.icoba.be/tools/safety-cross>

- Iverson, G.L. & Friesen, I.C. (2000). Monitoring aggression in neuropsychiatry with the problem behaviour recording system. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 23(3), 229-235. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fh0095163>
- Izzo, CV., Smith, EG., Holden, MJ., Norton, CI., Nunno, MA., Verkopers, DE (2016). Intervening at the Setting Level to Prevent Behavioral Incidents in Residential Child Care: Efficacy of the CARE (Children en residential experiences) Program Model. *Clarivate*. <https://www-webofscience-com.myezproxy.vub.ac.be/wos/alldb/full-record/WOS:000377594300003>
- Maesschalck, J. (2021). Methodologische kwaliteit in het kwalitatief onderzoek. In T. Decorte & D. Zaitch (Eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie* (pp. 131-160). Acco.
- Mortelmans, D. (2021). Het kwalitatief onderzoeksdesign. In T. Decorte & D. Zaitch (Eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie* (pp. 81-128). Acco.
- OOOC 't Pasrel. (2020). *Draaiboek agressie in 't Pasrel*.
- Smits, I., van der Wielen, G., Opdenacker, J. (2012). *Onderzoeksrapport. Onderzoek naar werkzame methodieken binnen de bijzondere jeugdbijstand ter continuering van de hulpverlening die door agressie bedreigd wordt*. Vlaamse overheid en Agentschap jongerenwelzijn.
- Van den Tillaart, J., Eltink, E., Stams, G. J., Van der Helm, P., & Wissink, I. (2018). Aggressive Incidents in Residential Youth Care. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 62(13), 3991–4007. <https://doi.org/10.1177/0306624x18758898>
- van Gink, K., Vermeiren, R., Goddard, N., van Domburgh, L., van der Stegen, B., Twisk, J., Popma, A., & Jansen, L. (2018). The influence of non-violent resistance on work climate, living group climate and aggression in child and adolescent residential care. *Elsevier*, 456-465. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S019074091830344X?token=A39C7369F2C639F0568E0706B6DFAC18A99D535284BDA5DFB59431A6730455A258EBB432576C2A41D96536063176EF2F&originRegion=eu-west-1&originCreation=20221017112038>
- Vander Laenen F. & O’Gorman (2021). Ethische aspecten van het kwalitatief onderzoek. In T. Decorte & D. Zaitch (Eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie* (pp. 555-586). Acco.
- Verhaeghe, S., Lauwaert, K., Filion, N., Caillet, O., Gobert, M., Lagrange, S., Van Lancker, A., Verbrugghe, M., Dardenne, O., de la Ketule, Y., Beeckman, D., Van Hecke, A., Goossens, J., Darras, E., Leys, J. (2011). *Agressiemanagement in de psychiatrie*. Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

VUB, (2022). Infofiche OOC 't Pasrel. VUB.

Bijlagen

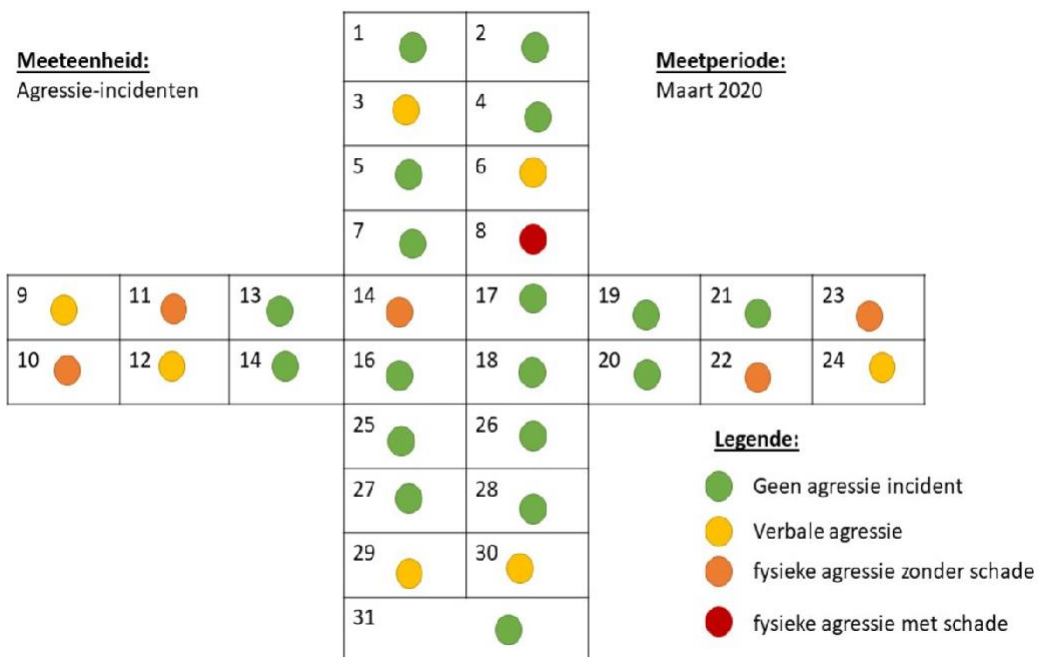
Bijlage 1, tabel 1: Inhoudelijke analyse agressie registratie-instrumenten

Tabel 2. Inhoudelijke analyse agressie registratie-instrumenten

		OAS	ROAS	MOAS	SAAB	VS	AIRF	CGH	REFA	SOAS	SOAS-R*	SOAS-E	ATTACIS	OSAB
Type agressie	Verbale agressie	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Instrumentele agressie	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x		x
	Auto-agressie	x	x	x	x	x	x	x			x	x		
	Fysieke agressie	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Consequente agressie	Agressor	x	x	x	x		x							
	Slachtoffer	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	
	Voorwerpen	x	x				x	x		x	x	x		x
Aspecten agressie voorafgaan	Provocatie / triggers				x		x	x	x	x	x	x		x
	Waarschuwing-signalen						x				x	x		x
	Specifieke gebeurtenissen / veranderingen						x		x					
	Maatregelen	x			x		x	x		x	x	x		x
	Doelwit							x		x	x	x		
	Identificatie agressor	x	x	x	x		x	x	x	x	x			
	VAS										x		x	
	Beschrijving agressie-incident				x			x			x			

*versie SOAS-R psychiatrie 3.1.8

Bijlage 2, agressie registratiesysteem 1: Safety Cross



Violent Incident Form (VIF)

The following describes a specific incident of violent or threatening behavior directed toward a staff member. Place an X in the appropriate box(es).

Place of work:

Date of incident:

Time of incident: 00-03 03-06 06-09 09-12
 12-15 15-18 18-21 21-24

Who showed aggression or violence towards you?
 patient patient's relative
 staff other

Patient's number in the roster

Patient's waiting time (from arrival to the time of the incident)?
 under 1 hour 1-3 hours more than 3 hours

In your estimation, was the aggressor
 mentally ill senile dement/mentally retarded
 under the influence of alcohol/narcotics under the influence of medication don't know

The aggressor's sex? male female

The aggressor's age? under 18 19-30 31-50
 51-65 over 65

Place:
 waiting room emergency room wc/shower
 examination room corridor other.....

Activity that preceded the incident:
 examination/treatment/physical care conversation
 patient transfer/lift/physical assistance patient made demands
 no activity other.....

When did the incident occur?
 while patient was being admitted
 during examination/treatment/physical care - describe.....
 at conclusion of examination/treatment
 during patient transport
 other time - describe.....

Did you have a feeling in advance that something was about to happen?
 Yes No, it came as a complete surprise.

Were you working alone when the incident occurred?
 Yes No

Violent incident:
 verbal threat/aggression spitting biting kicking
 scratching/pinching slapping/hitting unpleasant experience
 punching pushing restraining
 use of object or weapon - describe.....
 other - describe.....

Action:
 handled the situation myself called for help and/or activated alarm
 other(s) came to assist no action necessary

Result:
 physical injury-describe..... no physical injury
 fear anger irritation anxiety
 humiliation guilt helplessness disappointment
 no reaction other - describe.....

Have you: filed a police report written a work injury report

Profession physician registered nurse practical nurse other.....

Sex M F **Age** -29 30-39 40-49 50-59 60 or older

Name **Today's date**.....

Figure 1. VIF checklist (outpatient version).

Bijlage 4, dataverzamelingstool: Vragen focusgroep

Thema

Agressie-incidenten hebben een negatief effect op de leefgroep en het personeel, waardoor leefgroepen onder druk komen te staan en dit zorgt voor een uitstroom aan personeel. Vanwege deze nadelige effecten op instellingen is het van belang dat er wordt gezocht naar een effectieve manier om deze problematiek in kaart te brengen.

Het doel van ons onderzoek is dat we op zoek willen gaan naar een registratiesysteem dat het meest efficiënt is volgens het personeel van 't Pasrel om de agressie-incidenten te registreren.

Introductie

Informed consent

Vooraleer de studie begint moeten de respondenten ingelicht worden over hun rechten tijdens het onderzoek. Hierbij willen we dus melden dat deelname vrijwillig is en kan op elk moment worden stopgezet. Het weigeren van een deelname, heeft geen (negatieve) gevolgen voor jullie en er moet geen reden worden opgegeven.

In deze studie zullen persoonsgegevens worden verzameld en gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek. De gegevens worden gepseudonimiseerd. Respondenten zullen een fictieve naam of pseudoniem toegewezen krijgen. De naam of andere persoonlijke gegevens worden niet onthuld die zouden kunnen leiden tot het identificeren van de respondenten.

Graag zouden we jullie toestemming hebben voor het opnemen van dit gesprek. Het helpt ons voor een vlot verloop van de dataverwerking en het gebruik van citaten. De opname wordt enkel beluisterd door ons, de onderzoekers. Alles wat besproken wordt binnen de focusgroep is vertrouwelijk en anoniem.

Plaatsen en naam respondenten

We voorzien een naambordje voor elke deelnemer. We gaan ook uit tekenen hoe de respondenten zitten en waar iedereen zit. Dit doen we om later te kunnen onderscheiden wie wie is en wie wat gezegd heeft. Dit wordt tevens ook een taak voor de observator om het verloop van de focusgroep te noteren: wie haalt welke argumenten aan (kort) wie gaat met wie in discussie, non-verbale communicatie, ...

Kleine voorstelling van iedereen: Naam, opleiding, hoelang iedereen er al werkt

--> *vertrouwelijkheid, anonimiteit (pseudonimiseren), respect, ...*

Centrale onderzoeksvraag: “Welke voorwaarden binnen een registratiesysteem stellen begeleiders van ‘t Pasrel voorop om agressie-incidenten in kaart te brengen?”.

1. Deze scenario's zijn er om een onderscheid te maken tussen agressie-incidenten en geen agressie-incident. *Wat wordt gecategoriseerd als een agressie-incident?*

Scenario's: (20-30 minuten) --> 5 minuten voor lezen + ordenen

- a. De jongere van 't Pasrel volgt de regels niet en wordt terechtgewezen door het personeel. Hierdoor reageert de jongen verbaal agressief door *scheldwoorden* te gebruiken.
- b. De jongere roept tegen begeleider.
- c. De jongere komt 'neus aan neus' te staan met een begeleider en *dreigt* de begeleider fysiek aan te vallen.
- d. De jongere komt 'neus aan neus' te staan met een begeleider en de begeleider voelt zich *bedreigd*.
- e. De jongere duwt mij, maar hulpverlener blijft rechtstaan en heeft niets voor.
- f. De jongere duwt mij en hulpverlener valt op de grond.
- g. De jongere slaat de hulpverlener, maar hulpverlener houdt er niets aan over.
- h. De jongere valt fysiek twee of meer dan twee hulpverleners aan.

Aanpassing (uniformiteit)

- a. De jongere volgt de regels niet en wordt terechtgewezen door een begeleider, hierdoor reageert de jongere verbaal agressief door scheldwoorden te gebruiken.
- b. De jongere roept tegen een begeleider.
- c. De jongere komt 'neus aan neus' te staan met de begeleider en dreigt de begeleider fysiek aan te vallen.
- d. De jongere komt 'neus aan neus' te staan met de begeleider en de begeleider voelt zich bedreigd.
- e. De jongere duwt de begeleider, maar de begeleider blijft rechtstaan en heeft niets voor.
- f. De jongere duwt de begeleider en de begeleider valt op de grond
- g. De jongere slaat de begeleider, maar de begeleider houdt er niets aan over.
- h. De jongere valt fysiek twee of meer begeleiders aan.

Om sociaal wenselijkheid te voorkomen laten we de begeleiders eerst de scenario's in stapels leggen, van agressief en niet-agressief. Hierna laten we iedereen zijn/haar keuzes toelichten, contradicties toelichten. Laat de begeleiders dit toelichten met concrete voorbeelden.

- 1.1 *Wat maakt voor jullie dat het een scenario agressie is en het andere niet? Waarom? (Wat is voor begeleiders agressie?) (10 minuten)*

Vragen naar wat iedereen zijn definitie is van agressie --> Wat maakt dat de ene persoon een gelijkaardig agressie-incident registreert en de andere niet? Wordt er onder het personeel een andere definitie gebruikt? --> Scenario uitwerken

In de wetenschappelijk literatuur hanteren de onderzoeken een verschillende definitie van agressie, wij stellen ons hierbij de vraag of dit ook is bij het personeel van 't Pasrel.

De bedoeling van deze focusgroep is om samen te kijken wat de beste manier zou zijn binnen jullie werking om agressie-incidenten te registreren. Nu, om te weten wat voor jullie het best zou werken, willen we natuurlijk ook even zicht krijgen op hoe de registratie vandaag verloopt.

1.2 *Welke scenario's zouden jullie registreren? Waarom? (10 minuten)*

Verschillen tussen het personeel bloot te leggen op vlak van registratie op een agressie incident.

1.3 *Wat is voor jullie het doel van het registreren van agressie-incidenten? (5 minuten)*

2. *Wat zijn volgens jullie de nadelen van het registratiesysteem van 't Pasrel? (10 minuten)*

(Waar zitten volgens jullie vandaag de knelpunten bij het registreren van agressie-incidenten?)

Met deze vraag willen we achterhalen wat de zwakke punten zijn in het registratiesysteem van 't Pasrel. Zo kunnen we weten waar we op moeten letten in onze aanbevelingen.

3. *Wat zijn volgens jullie de voordelen van het registratiesysteem van 't Pasrel? (10 minuten)*

Met deze vraag willen we achterhalen wat de sterke punten zijn in het registratiesysteem van 't Pasrel.

Bijvraag: **“Waarom hebben ze eerder nood aan periodegebonden instrumenten of incidentgebonden instrumenten?”**. (Afhankelijk van hun voorkeur)

De definitie voor periodegebonden instrumenten is: periodegebaseerde registratie instrumenten richten zich op het periodiek registreren van het aantal incidenten, maar dit instrument geeft geen gedetailleerde informatie over discrete agressieve incidenten (Cappon et al., 2022, p. 7).

Na een bepaalde periode de incidenten die er gebeurd zijn bespreken (periodiek, op een systematische manier) en samen bepalen of het incident geregistreerd wordt.

De definitie voor incidentgebonden instrumenten is: “Incident-based registratie instrument daarentegen biedt deze informatie wel en kan dus meer helpen om inzicht te krijgen in de specifieke omstandigheden en triggers van een incident. Registratie op basis van incidenten is echter gevoeliger voor ontbrekende gegevens omdat de instrumenten sterk leunen op systematische en zorgvuldige registratie van agressieve incidenten” (Cappon et al., 2022, p. 7).

Incidentgebonden instrumenten houdt in dat elk incident direct geregistreerd/besproken wordt.

1. *Mochten we vandaag samen een registratiesysteem ontwikkelen, hoe zou jullie ideale registratiesysteem er dan uitzien? (20-25 minuten)*

Mogelijke doorvragen:

- 1.1. Welke doelen heeft dit registratiesysteem? (Mogelijke antwoorden kunnen zijn: praktisch in gebruik, snel, inzicht in het agressie-incident, inzicht in de reactie van de begeleider, ...)
 - 1.2. Wat zijn volgens jullie elementen waar zeker rekening mee gehouden moet worden in een registratiesysteem?
 - 1.3. **Wie** zou er moeten registreren, **wat** wordt er geregistreerd, **waar** wordt de registratie gemaakt (op papier, online, in een computersysteem, van thuis uit, in het Pasrel, ...), **wanneer** wordt de registratie gemaakt (direct erna, op het einde van de werkdag, op het einde van de werkweek, ...), **Waarom** wordt net dit incident geregistreerd (moet er consensus zijn over wanneer/in welke situaties er exact wordt geregistreerd of moet daar beslissingsruimte in zijn voor de begeleider: éénzelfde situatie kan door de ene begeleider wel geregistreerd worden en de andere niet).
2. *In de literatuur hebben we het systeem “VIF” gevonden dat een incidentgebonden instrument is. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van een checklist. Welke delen van het systeem zijn bruikbaar voor ‘t Pasrel? (15 minuten, 2 minuutjes inkijken)*

We stellen deze vraag, omdat we weten dat ze momenteel met een incidentgebonden instrument werken en we hun mening willen weten over een checklist als registratiesysteem.

--> **bij deze vraag gaan we de checklist van het VIF voorleggen**

2.1 Wat zijn volgens jullie voordelen van zo’n checklist? Waarom?

2.2 Wat zijn volgens jullie nadelen van zo’n manier van registreren? Waarom?

Afronding (5-10 minuten)

1. Zijn er nog zaken waar we vandaag volgens jullie niet (voldoende) op zijn ingegaan die jullie nog graag meegeven betreffende het registreren van agressie-incidenten?
2. Wat nemen jullie mee uit dit gesprek? (We doen een rondje)

We danken jullie alvast voor de moeite en de vlotte medewerking! We zullen de focusgroepenuitschrijven om hier resultaten, conclusies en aanbevelingen uit te trekken.

Als er nog vragen zijn omtrent dit onderzoek dan kunnen jullie ons contacteren op volgende e-mailadressen:

noor.de.temmerman@vub.be

luna.van.rossom@vub.be

eline.wim.m.van.belle@vub.be

siri.hellin@vub.be