



Opleiding Bachelor Sociaal Werk
Afstudeerrichting: Maatschappelijk Werk
2025 – 2026

Wie zorgt voor de sociaal werker?

Een onderzoek naar de normalisering, onderrapportering en structurele aanpak van agressie en geweld binnen het sociaal werk

Ans Schoepen

Begeleider bachelorproef: Els Van de Velde

Samenvatting

Agressie en grensoverschrijdend gedrag tegenover sociaal werkers komen frequent voor in het sociaal werkveld, maar worden in de praktijk nog te vaak genormaliseerd en ondergerapporteerd. Deze bachelorproef onderzoekt waarom agressie-incidenten niet systematisch worden gerapporteerd, welke rol normalisering hierin speelt en welke drempels sociaal werkers ervaren om incidenten te melden. Aanleiding tot dit onderzoek was het overlijden van een OCMW-medewerker in Gent tijdens een huisbezoek in augustus 2025, een gebeurtenis die de kwetsbaarheid van sociaal werkers op scherp stelde en vragen opriep over hoe de sector omgaat met veiligheid.

Vanuit een kwalitatieve onderzoeksaanpak werden tien semigestructureerde interviews afgenomen bij sociaal werkers uit uiteenlopende werkvelden, waaronder bijzondere jeugdzorg, politie, straathoekwerk, straatzorg en onderwijs. De data werden thematisch geanalyseerd om zowel overeenkomsten als verschillen in ervaringen en organisaties in kaart te brengen.

Uit de resultaten blijkt dat verbale agressie de meest voorkomende vorm is en het sterkst onderhevig aan normalisering. Verbale agressie wordt frequent beschouwd als een “uiting van onmacht” en daardoor als inherent aan het beroep. Fysieke agressie wordt vaker gemeld, maar zelfs dan belemmeren factoren zoals werkdruk, zware caseload, gebrek aan opvolging en de vrees om de hulpverleningsrelatie te schaden het effectief meldgedrag. De organisatiecultuur speelt een cruciale rol. In teams met ruimte voor supervisie en collegiale opvang wordt agressie beter bespreekbaar gemaakt en zijn sociaal werkers weerbaarder. Beginnende medewerkers en stagiaires blijken bijzonder kwetsbaar voor de normalisering.

De gevolgen van agressie reiken verder dan het individu. De gevolgen beïnvloeden het professioneel handelen, de kwaliteit van de hulpverleningsrelatie en leiden op organisatieniveau tot verhoogd ziekteverzuim en uitstroom. Preventie- en nazorgmaatregelen bestaan, maar zijn sterk contextafhankelijk en niet overal even structureel verankerd. De opleiding sociaal werk bereidt studenten bovendien onvoldoende voor op het omgaan met agressie en onveiligheid in de praktijk.

Deze bachelorproef besluit dat een veilige werkomgeving voor sociaal werkers vraagt om een gedeelde, structurele verantwoordelijkheid: van opleiding over organisatie tot overheid. Agressie mag niet langer worden beschouwd als “part of the job”, maar dient erkend, geregistreerd en structureel aangepakt te worden, met aandacht voor zowel de fysieke als de mentale en emotionele veiligheid van de sociaal werker.

Voorwoord

Met deze bachelorproef rond ik mijn opleiding Maatschappelijk Werk af. Mijn keuze voor het onderwerp, de veiligheid van sociaal werkers, is niet toevallig ontstaan. In augustus 2025 kwam een sociaal werker van het OCMW van Gent om het leven tijdens een huisbezoek. Die gebeurtenis raakte mij meer dan ik had verwacht en deed mij meteen nadenken over mijn eigen toekomst in het sociaal werkveld. Hoe was zoiets mogelijk? Wat had er eventueel kunnen voorkomen worden? En hoe gaan organisaties en sociaal werkers zelf om met de risico's die het vak met zich meebrengt? Die vragen lieten mij niet meer los en werden al snel de rode draad van dit onderzoek.

Daarnaast speelde mijn stage-ervaring bij Tonuso vzw in Anderlecht een grote rol, waar ik zowel van februari 2025 en met maart 2025 als van september 2025 tot en met januari 2026 aan de slag was. Tonuso ondersteunt kwetsbare kinderen en jongeren, samen met hun gezin, en wil hen betere toekomstkansen bieden. Dit doen zij via verschillende werkingen, zoals leefgroepen, Contextbegeleiding in functie van Autonom Wonen (CBAW), dagcentra en contextbegeleiding. Binnen al die werkvormen horen huisbezoeken erbij, en ik vroeg mij al snel af hoe zij omgingen met (on)veiligheid.

Graag wil ik een aantal mensen bedanken die dit onderzoek mogelijk hebben gemaakt. Eerst en vooral mijn (stage)begeleider Els, voor haar fijne begeleiding en haar betrokkenheid doorheen het hele academiejaar. Daarnaast bedank ik alle sociaal werkers die bereid waren om deel te nemen aan een interview en hun ervaringen en inzichten met mij te delen. Ook mijn medestudenten, die ik intussen mijn vrienden mag noemen, verdienen een welgemeende merci voor de steun tijdens het samenwerken aan onze bachelorproef en de nodige ontspanning tussendoor. En tot slot bedank ik mijn ouders voor hun steun de afgelopen vier jaar, maar voornamelijk tijdens dit traject.

Ik hoop dat dit onderzoek zijn weg vindt naar wie er iets aan heeft, en dat het op zijn manier bijdraagt aan een sector die mensen draagt, en die zelf ook gedragen mag worden.

Brussel, mei 2026

Ans Schoepen

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Voorwoord	3
Inleiding	5
Theoretisch kader	7
<i>Veiligheid in het sociaal werk</i>	7
<i>Normalisering van agressie in het sociaal werk</i>	8
<i>Meldgedrag en meldcultuur in het sociaal werk</i>	9
<i>Risicovolle doelgroepen, contexten & vormen van agressie</i>	10
<i>Gevolgen van agressie in het sociaal werk</i>	11
<i>Beleid, preventie en nazorg</i>	12
<i>Aanpak en alternatieven</i>	13
Methodologie	15
Resultaten	17
<i>Veiligheid in het sociaal werk</i>	17
<i>Normalisering van agressie in het sociaal werk</i>	18
<i>Melden & meldgedrag van agressie in het sociaal werk</i>	19
<i>Risicovolle doelgroepen, contexten & vormen van agressie</i>	20
<i>Gevolgen en impact van agressie in het sociaal werk</i>	21
<i>Preventie, methodieken & nazorg</i>	22
<i>Organisatie & beleid</i>	23
<i>Toekomst & aanbevelingen</i>	24
Discussie	26
Conclusie	29
Bibliografie	32
Bijlagen	36
<i>Interviewvragen</i>	36
<i>Informed Consent</i>	38

Inleiding

De veiligheid van sociaal werkers is een thema dat steeds meer aandacht krijgt binnen het sociaal werk, maar in de praktijk nog vaak onderbelicht blijft. Sociaal werkers komen dagelijks in contact met cliënten in kwetsbare en complexe situaties, waarbij spanningen kunnen oplopen en soms ook sprake is van agressie of grensoverschrijdend gedrag. Tegelijk speelt het sociaal werk zich af in een maatschappelijke context die steeds complexer wordt, met toenemende sociale ongelijkheid, psychische kwetsbaarheid en hoge werkdruk. Dit zorgt ervoor dat sociaal werkers vaker in onvoorspelbare en soms onveilige situaties terechtkomen.

Een ingrijpende gebeurtenis die dit thema sterk op de voorgrond heeft geplaatst, is het overlijden van een OCMW-medewerker in Gent tijdens een huisbezoek in augustus 2025. Deze gebeurtenis heeft mij persoonlijk sterk geraakt en leidde tot veel reflectie, zowel in mijn omgeving als binnen mijn opleiding en stagecontext. Het riep vragen op over hoe dergelijke situaties kunnen ontstaan binnen een sector die net draait rond hulp en ondersteuning, en welke impact dit heeft op collega's, cliënten en de bredere beeldvorming van het sociaal werk. Daarnaast versterkte het mijn bewustzijn dat veiligheid binnen het sociaal werk een belangrijk, maar vaak onuitgesproken thema is.

Vanuit deze context vertrekt deze bachelorproef. De centrale probleemstelling is dat agressie, geweld en ander grensoverschrijdend gedrag tegenover sociaal werkers vaak genormaliseerd worden en daardoor niet altijd gemeld worden, ondanks de regelmatige aanwezigheid ervan in de praktijk. Hierdoor blijven incidenten soms onder de radar en wordt er onvoldoende structureel ingegrepen. Dit heeft niet alleen gevolgen voor de veiligheid en het welzijn van sociaal werkers, maar ook voor de kwaliteit van de hulpverlening en het vertrouwen in sociale diensten.

In deze bachelorproef wordt onderzocht waarom deze vormen van gedrag vaak niet gemeld worden. Daarbij wordt nagegaan in welke mate de normalisering van agressie een rol speelt, welke drempels sociaal werkers ervaren om agressie te melden, en of kennis van meldprocedures en interne afspraken hierin een invloed heeft. Daarnaast wordt ook gekeken naar bestaande vormen van beleid, preventie en nazorg rond agressie binnen het sociaal werk in België.

Voor dit onderzoek werd gekozen voor een kwalitatieve aanpak met semigestructureerde interviews bij tien sociaal werkers uit verschillende werkvelden, waaronder bijzondere jeugdzorg, politiecontext, straathoekwerk, straatzorg en onderwijs. Op die manier wordt een breed beeld verkregen van ervaringen met agressie en meldgedrag. De interviews werden thematisch geanalyseerd om gelijkenissen en verschillen in kaart te brengen.

De bachelorproef start met een theoretisch kader. Daarin komen de volgende thema's aan bod: het begrip 'veiligheid', de normalisering van agressie, het meldgedrag binnen

het sociaal werk, de risicovolle doelgroepen en contexten, de gevolgen van agressie, het beleid omtrent agressie en mogelijke alternatieven. Daarna wordt de methodologie toegelicht, gevolgd door de resultaten van de interviews. Vervolgens worden deze resultaten besproken in de discussie met bijhorende aanbevelingen. Tot slot wordt afgesloten met een conclusie en een positionering als toekomstig sociaal werker.

Theoretisch kader

Veiligheid in het sociaal werk

Veiligheid wordt omschreven als een toestand of gevoel van vrijheid van gevaar of bedreigingen, waarbij risico's beheerst worden zodat gezondheid en welzijn gewaarborgd blijven (Szczepański & Collegium Witelona Uczelnia Państwowa, 2023). Dit begrip omvat zowel een objectieve dimensie, afwezigheid van risico's, als een subjectieve dimensie, het ervaren gevoel van veiligheid (Woorden.org, z.d.).

In het sociaal werk gaat veiligheid verder dan de afwezigheid van geweld. Het omvat een veilige werkomgeving met fysieke bescherming, duidelijke regels, incidentregistratie en opvang en nazorg na agressie. Daarnaast is relationele veiligheid essentieel. Respectvol omgaan met cliënten, grenzen stellen en empowerment bevorderen. Veiligheid is hierbij een structurele verantwoordelijkheid van organisaties, die beleid, opleiding en ondersteuning moeten voorzien (Ipsos, 2021; Groen, 2009; Keesman, 2021a; Sociaal Werk Werkt!, z.d.).

Er wordt onderscheid gemaakt tussen fysieke en psychosociale veiligheid. Fysieke veiligheid heeft betrekking op bescherming tegen lichamelijk geweld en een veilige werkomgeving. Psychosociale veiligheid richt zich op het werkklimaat en omvat het voorkomen van intimidatie, pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag, evenals het voorzien van duidelijke grenzen en ondersteuning (*Grensoverschrijdend en Agressief Gedrag in de Vlaamse Social Profit in Cijfers*, z.d.; Ipsos, 2021; Keesman, 2021a). Beide zijn sterk met elkaar verbonden, zeker gezien de langdurige cliëntrelaties (Overduin, 2021).

Agressie en grensoverschrijdend gedrag zijn centrale begrippen. Agressie verwijst naar gewelddadig gedrag met de intentie schade toe te brengen, zoals verbale agressie, bedreiging en fysiek geweld (Groen, 2009; Overduin, 2021; Woorden.org, z.d.). Verbale agressie is, zoals eerder vernoemd, gericht op het schaden van de ander (Infante & Wigly, 1986, geciteerd in Kyranides et al., 2024; Li, 2021). Hierbij ontstaat vaak een verschil in beleving. Wat de cliënt ervaart als frustratie-uiting, bestempelen de sociaal werkers als agressie. Dat komt doordat personen die zelf verbaal agressief zijn, hun eigen gedrag minder snel als zodanig herkennen (Kyranides, 2024). Bepaalde factoren kunnen dit gedrag verder uitlokken, zoals sociale isolatie, eerdere slechte ervaringen met hulpverlening of moeite met zelfregulatie (Kyranides et al., 2024). Grensoverschrijdend gedrag is ruimer en omvat elk gedrag dat een onveilig gevoel veroorzaakt, zoals pesten, discriminatie of ongewenst seksueel gedrag (*Wat Is Grensoverschrijdend Gedrag?*, z.d.). Agressie is dus een specifieke vorm van grensoverschrijdend gedrag (*Grensoverschrijdend en Agressief Gedrag in de Vlaamse Social Profit in Cijfers*, z.d.).

De prevalentie van agressie en grensoverschrijdend gedrag in het sociaal werk is hoog, al variëren cijfers naargelang definities en studies (Ipsos, 2021; Keesman, 2021a). Uit grootschalig onderzoek uit 2021 bij 10.992 werknemers in de zorg- en welzijnssector blijkt dat 67% dat jaar te maken kreeg met agressie of ongewenst gedrag door cliënten, 38% door het netwerk van cliënten en 24% door collega's of leidinggevenden (Ipsos, 2021). Verbaal geweld komt het meest voor en vertegenwoordigt 59% van de cliëntgerelateerde incidenten. In het rapport van ICOBA uit 2023 blijkt dat 19,4% van de personen uit de sector lichamelijk geweld meemaakten, 25,9% intimidatie, 10,3% ongewenst seksueel gedrag en 12,1% pestgedrag (*Grensoverschrijdend en Agressief Gedrag in de Vlaamse Social Profit in Cijfers*, z.d.).

Normalisering van agressie in het sociaal werk

Binnen het sociaal werk verwijst normalisering naar het proces waarbij geweld en agressie tegenover sociaal werkers geleidelijk worden gezien als acceptabel, onvermijdelijk of inherent aan het beroep. Dit proces verloopt sluipend: grensoverschrijdend gedrag wordt gerationaliseerd, minder benoemd en uiteindelijk beschouwd als “part of the job” (Keesman, 2021a; Keesman, 2025). Het gaat hierbij om een verschuiving in normen en grenzen, waardoor agressie minder snel als onaanvaardbaar wordt gezien en ook minder vaak wordt gerapporteerd (Keesman, 2021b).

Een belangrijk kenmerk is dat agressie, vooral verbale agressie, wordt geïnterpreteerd als een “uiting van onmacht” of als “niet persoonlijk bedoeld”. Hierdoor achten sociaal werkers het vaak niet nodig om incidenten te melden (Keesman, 2021a). Dit draagt bij aan een zogenaamd aanvaardingsklimaat, waarin geweld wordt verdragen en geminimaliseerd. De professionele reflex om empathie te tonen speelt hierin een dubbele rol: hoewel essentieel, kan deze ertoe leiden dat grensoverschrijdend gedrag wordt begrepen en daardoor impliciet geaccepteerd (Keesman, 2021b).

Normalisering manifesteert zich op meerdere niveaus. Zoals eerder benoemd beschouwen sociaal werkers op individueel niveau agressie vaak als inherent aan hun werk, waardoor incidenten informeel blijven en niet geregistreerd worden. Op organisatieniveau is deze houding vaak ingebed in de cultuur: meldingen blijven uit, registratie is beperkt en aangifte wordt soms ontmoedigd (Keesman, 2021b; Keesman, 2025). Hierdoor blijft de werkelijke omvang van het probleem onderbelicht, terwijl onderzoek aantoont dat een grote meerderheid van de sociaal werkers geconfronteerd wordt met agressie (Hoijtink, 2025).

De normalisering wordt verklaard door een samenspel van factoren. Ten eerste speelt beroepssocialisatie een rol: sociaal werkers leren gedrag van cliënten te begrijpen vanuit context zoals stress of psychosociale problematiek, wat het moeilijker maakt om grenzen te stellen (Keesman, 2021b). Daarnaast dragen onduidelijke organisatienormen

bij: wanneer grenzen niet expliciet vastliggen, bepalen individuele medewerkers wat aanvaardbaar is, waardoor normen kunnen verschuiven (Keesman, 2021b). Ook organisatorische keuzes, zoals de focus op individuele weerbaarheidstrainingen in plaats van structurele maatregelen, versterken dit proces (Keesman, 2025). Verder speelt de bredere context een rol. Sociaal werkers functioneren in een spanningsveld tussen cliënten en complexe systemen, waarbij zij vaak het gezicht zijn van een beleid met beperkte handelingsruimte. Agressie kan daardoor ook een uiting zijn van maatschappelijk ongenoegen, wat het risico op rationalisering vergroot (Keesman, 2021b; Overduin, 2021).

Hoewel agressie in principe niet wordt goedgekeurd binnen het sociaal werk, tonen studies aan dat dagelijkse praktijken en contexten ertoe kunnen leiden dat het toch impliciet genormaliseerd raakt (Keesman, 2021a; Keesman, 2025; Overduin, 2021). Dit heeft belangrijke gevolgen: incidenten blijven onder de radar, verwerking krijgt weinig aandacht en het welzijn van sociaal werkers komt onder druk te staan, met risico op uitval of uitstroom.

Meldgedrag en meldcultuur in het sociaal werk

Het meldgedrag van sociaal werkers rond agressie en geweld op de werkvloer wordt gekenmerkt door een duidelijke kloof tussen het voorkomen van incidenten en de mate waarin deze formeel worden gemeld. Hoewel een groot deel van de sociaal werkers met agressie geconfronteerd wordt, blijft het aantal meldingen beperkt, wat wijst op een structureel probleem van onderrapportage (Keesman, 2021b).

Sociaal werkers interpreteren agressief gedrag vaak als een uiting van de problematiek of hulpvraag van cliënten en niet als meldingswaardig grensoverschrijdend gedrag (Keesman, 2021b). Deze visie wordt versterkt door professionele socialisatie, waarbij geleerd wordt dat het omgaan met moeilijk gedrag bij het beroep hoort (Marriette & Dhungel, 2024). Hierdoor wordt agressie niet alleen genormaliseerd, maar ook geïndividualiseerd. Daarnaast worden incidenten als onvoldoende ernstig beschouwd om te melden. Vooral verbale agressie en subtiele intimidatie worden geminimaliseerd en gezien als routine (Keesman, 2021b). Het ontbreken van een gedeelde definitie van agressie vergroot deze onzekerheid (Blanchard et al., 2022). Een kleiner deel van de sociaal werkers twijfelt bovendien aan het nut van melden (Keesman, 2025; Marriette & Dhungel, 2024).

Ook psychosociale drempels spelen een rol. Schaamte, zelfverwijt en de vrees om als onvoldoende professioneel te worden gezien, houden sociaal werkers tegen om incidenten te melden (Overduin, 2021). Tegelijk worden emoties vaak onderdrukt om te voldoen aan professionele verwachtingen (Van Tilburg, 2020). Door herhaalde blootstelling treedt bovendien desensibilisatie op, waardoor agressie minder snel als problematisch wordt herkend (Blanchard et al., 2022).

Tot slot worden vooral ernstige en zichtbare vormen van agressie, zoals fysiek geweld en expliciete bedreigingen, gemeld, terwijl minder zichtbare vormen vaak onder de radar blijven (Marriette & Dhungel, 2024). Dit onderstreept het belang van duidelijke definities, opleiding en ondersteunende organisatiecultuur om een effectieve meldcultuur te bevorderen en de veiligheid van sociaal werkers te versterken.

Risicovolle doelgroepen & contexten

Uit de literatuur blijkt dat bepaalde contexten binnen het sociaal werk gepaard gaan met een verhoogd risico op geweld en agressie. Vooral intramurale geestelijke gezondheidszorginstellingen kennen hoge cijfers van zowel fysiek als psychologisch geweld. Ook gevangenissen, scholen, en woonvoorzieningen worden als risicovol beschouwd. Deze contexten delen kenmerken zoals een gesloten karakter, duidelijke machtsstructuren en frequente interacties met cliënten die zich vaak onvrijwillig in de setting bevinden (Ringstad, 2005).

Binnen de kinder- en gezinshulp is het risico eveneens groot, met name bij ingrijpende interventies zoals uithuisplaatsing, maar ook bij zittingen bij de jeugdrechtbank en contactregelingen tussen gezinsleden (Robson et al., 2014). Professionals die met kinderen en jongeren werken lopen bovendien meer risico dan wie met volwassenen werkt (Robson et al., 2014).

Ook werknemerskenmerken spelen een rol: jongere werknemers rapporteren vaker geweld (mogelijk door minder normalisering), mannelijke werknemers zijn vaker betrokken als slachtoffer en dader, en werknemers met een migratieachtergrond lopen extra risico, onder meer door racisme (Shier et al., 2021).

De oorzaken liggen in een samenspel van structurele en relationele factoren. Machtsongelijkheid tussen cliënt en hulpverlener kan leiden tot agressie vanuit gevoelens van machteloosheid of controleverlies (Robson et al., 2014). Organisatorische factoren zoals hoge werkdruk en caseloads, mede door besparingen, verminderen het vermogen om geweld te voorkomen (Shier et al., 2021). Daarnaast spelen de kenmerken van cliënten en maatschappelijke beeldvorming een rol, evenals de interpretaties en reacties van hulpverleners die gedrag onbedoeld kunnen versterken (Ringstad, 2005; Robson et al., 2014).

Wat betreft de vormen van agressie wordt onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte agressie (Shier et al., 2021). Directe agressie omvat fysiek geweld zoals slaan of duwen, al komt dit minder frequent voor (Ringstad, 2005; Robson et al., 2014). Psychologisch en verbaal geweld, zoals uitschelden, dreigen, intimidatie, komen veel vaker voor, zijn moeilijker te beheersen en hebben een grote impact (Keesman, 2025; Ringstad, 2005; Robson et al., 2014). Indirecte agressie verwijst naar onder meer secundaire traumatisering door blootstelling aan schrijnende situaties en gevoelens van

machteloosheid wanneer hulpverlening tekortschiet (Shier et al., 2021). Deze minder zichtbare vormen zijn moeilijk te meten, maar kunnen sterk samenhangen met traumatische effecten en dragen bij aan onderrapportage binnen het sociaal werk (Robson et al., 2014).

Gevolgen van agressie in het sociaal werk

Agressie en geweld in het sociaal werkveld komen frequent voor en hebben aantoonbare gevolgen op meerdere niveaus: fysiek, mentaal, psychosociaal, professioneel, organisatorisch en maatschappelijk (Chaves-Montero et al., 2025; Detombe, 2025a; Ipsos, 2021; Keesman et al., 2020; Robson et al., 2014). Hoewel agressie vaak verbaal is, blijft fysiek geweld een reële en ernstige problematiek.

Op individueel niveau ervaren sociaal werkers zowel fysieke als mentale gevolgen. Fysiek gaat het om stressreacties zoals verhoogde hartslag, spanning, angstgevoelens, vermoeidheid en slaapproblemen (Ipsos, 2021; Keesman, 2019). Meer dan de helft van de hulpverleners liep reeds verwondingen op door fysieke agressie (Detombe, 2025a). Bij herhaalde blootstelling kunnen deze klachten evolueren naar chronische gezondheidsproblemen zoals cardiovasculaire aandoeningen en type 2-diabetes (Jaspers et al., 2025). Mentaal ervaren sociaal werkers dus angst, prikkelbaarheid, flashbacks en slaapproblemen, evenals gevoelens van frustratie, machteloosheid en een verminderd zelfbeeld (Keesman et al., 2020). Agressie verhoogt ook het risico op posttraumatisch stressyndroom (PTSS), depressie, angststoornissen en suïcide (Jaspers et al., 2025). Daarnaast bemoeilijkt het de werkhervatting, met langdurig ziekteverzuim tot gevolg (Choi et al., 2020). Psychosociaal proberen sociaal werkers vaak emoties te onderdrukken om professioneel te blijven functioneren, ook wel “surface acting” genoemd, wat op lange termijn leidt tot chronische stress en uitputting (Keesman et al., 2020). De impact strekt zich ook uit tot het privéleven en verstoort de werk-privébalans (Overduin, 2021; Shier et al., 2021).

Agressie beïnvloedt eveneens het professioneel handelen. Concentratieverlies, verminderd zelfvertrouwen en angst leiden tot minder doordachte beslissingen en een meer voorzichtige, soms minder effectieve werkwijze (Keesman et al., 2020; Robson et al., 2014). Dit verhoogt het risico op burn-out en uitstroom uit de sector. Sociaal werkers nemen vaker langdurig verlof en hebben een verhoogde kans om nog afwezig te zijn tot een jaar na het incident (Choi et al., 2020).

Maar belangrijk hierbij is dat uitval van hulpverleners leidt tot minder continuïteit in begeleiding, terwijl vermijdingsgedrag en stress bij sociaal werkers de kwaliteit van hulpverlening en de hulpverleningsrelatie negatief beïnvloeden (Detombe, 2025a; Robson et al., 2014).

Op organisatieniveau resulteert agressie in verhoogd ziekteverzuim, hoge verloopcijfers en personeelstekorten (Jaspers et al., 2025). In sectoren zoals de jeugdzorg verlaat tot 20% van de medewerkers jaarlijks het werkveld, deels door agressie (Overduin, 2021). Gebrekkig beleid, onvoldoende meldsystemen en beperkte nazorg versterken deze problematiek, terwijl ontevredenheid over de aanpak van werkgevers frequent voorkomt (Detombe, 2025a; Overduin, 2021).

Beleid, preventie en nazorg

In België bestaat geen specifieke veiligheidswetgeving voor sociaal werkers; zij vallen onder de algemene wetgeving inzake welzijn op het werk, die werkgevers verplicht om de veiligheid en gezondheid van werknemers te waarborgen en psychosociale risico's zoals stress, pesten, intimidatie en geweld te voorkomen (*Welzijn op het Werk | Belgium.be*, z.d.). Het huidige kader wordt gevormd door de wet van 28 februari 2014, die de Welzijnswet van 1996 wijzigt en sinds 1 september 2014 van kracht is. Deze wet verruimt de focus naar een breed geheel van psychosociale risico's die het mentale en emotionele welzijn kunnen schaden (Belgium, 2014; *Nieuwe Wetgeving Over Psychosociale Risico's op het Werk Vanaf 1 September 2014 | Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid - Arbeid en Sociaal Overleg*, 2014).

Werkgevers dragen hierin een centrale verantwoordelijkheid: zij moeten risico's systematisch identificeren, analyseren en aanpakken via collectieve en individuele maatregelen, waaronder een verplichte risicoanalyse en aangepaste procedures. Werknemers kunnen problemen aankaarten via een informele of formele procedure, met bescherming tegen vergelding en beroepsgeheim voor betrokken actoren (Belgium, 2014; *Nieuwe Wetgeving Over Psychosociale Risico's op het Werk Vanaf 1 September 2014 | Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid - Arbeid en Sociaal Overleg*, 2014; *Welzijnsactoren: Van Werkgever Tot Overlegcomité*, z.d.). Agressie wordt expliciet erkend als psychosociaal risico, wat inhoudt dat werkgevers zowel preventief moeten optreden als onmiddellijk moeten ingrijpen bij incidenten (Belgium, 2014). Voor sociaal werkers is dit extra relevant door het intensieve cliëntcontact: organisaties moeten onder meer aangepaste risicoanalyse uitvoeren, preventieadviseurs en vertrouwenspersonen aanstellen, overleg plegen en het beleid evalueren (Belgium, 2014; *Nieuwe Wetgeving Over Psychosociale Risico's op het Werk Vanaf 1 September 2014 | Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid - Arbeid en Sociaal Overleg*, 2014; *Welzijnsactoren: Van Werkgever Tot Overlegcomité*, z.d.).

Preventie wordt gezien als onderdeel van een geïntegreerde aanpak waarin proactie, preventie en herstel samenhangen (Konovaloff, 2019). Op organisatieniveau omvat dit duidelijke normen, gedragsregels en een gedragen agressiebeleid met protocollen (Keesman, 2021a; Konovaloff, 2019). Registratie en monitoring van incidenten zijn

essentieel om patronen te herkennen en beleid te ontwikkelen, hoewel onderrapportage en lage aangiftebereidheid vaak voorkomen (Detombe, 2025b; Keesman, 2021a).

Daarnaast is competentieontwikkeling cruciaal. Trainingen in agressiebeheersing, aandacht voor escalatiedynamieken, mentaliserend werken en het “tolerantievenster” versterken de professionele weerbaarheid (De Belie, 2019; Keesman, 2021a; Keesman, 2025). Teamgerichte maatregelen zoals debriefing en reflectie ondersteunen leren en verwerking. Ook fysieke maatregelen, bijvoorbeeld zoals noodknoppen, kunnen bijdragen, al is hun effect niet altijd duidelijk (Detombe, 2025b). Positief is dat training en supervisie bijdragen aan veerkracht en soms tot leereffecten leiden (De Belie, 2019; Robson et al., 2014).

Tijdens incidenten zijn zelfbewustzijn en zelfregulatie essentieel. De-escalatietechnieken zoals actief luisteren, duidelijke communicatie en grenzen stellen helpen om situaties onder controle te houden, terwijl veiligheid steeds prioritair blijft (ICOBA, z.d.; Pietersma, 2025).

Nazorg vormt een onmisbare schakel en wordt omschreven als opvang, bespreking en rust na incidenten (Keesman, 2021a). Het kadert in een herstelgerichte aanpak gericht op welzijn en relationeel herstel (Konovaloff, 2019). Concreet omvat nazorg onmiddellijke opvang en psychologische ondersteuning, teamgerichte bespreking en individuele begeleiding zoals coaching (De Belie, 2019; Detombe, 2025b; Keesman, 2025). Op organisatieniveau zijn registratie, supervisie en kennisdeling via onder meer train-de-trainer-trajecten belangrijk, evenals een duidelijke verankering in het beleid (Konovaloff, 2019; Robson et al., 2014).

Ondanks deze maatregelen blijven er knelpunten: sociaal werkers ervaren incidenten als zwaar belastend, hebben vaak weinig ruimte voor verwerking en botsen op onduidelijke registratiesystemen (Keesman, 2021a; Keesman, 2025). Dit wijst op de nood aan betere ondersteuning, meer aandacht voor de impact van geweld en een sterkere integratie van beleid, preventie en nazorg.

Aanpak en alternatieven

De literatuur toont aan dat het aanpakken van geweld en agressie in het sociaal werk een brede, systematische aanpak vereist, en niet enkele individuele copingstrategieën. Op organisatieniveau blijken een open dialogcultuur, het combineren van de-escalatietechnieken met duidelijke grenzen en ethische reflecties, en structurele bescherming en nazorg voor sociaal werkers essentieel (Keesman, 2025). Dit vertaalt zich in concrete maatregelen zoals preventieplannen, responsprotocollen, debriefing en duidelijke meldingssystemen (Ringstad, 2005). Theoretisch biedt onder meer de aangepaste dwanghypothese inzicht in hoe reacties van hulpverleners agressie onbedoeld kunnen versterken (Robson et al., 2014). Tegelijk blijven er hiaten, zoals het

beperkte aanbod aan de-escalatietraining en de onderrapportage van vooral verbale agressie door onduidelijk beleid (Keesman, 2019; Robson et al., 2014).

In de praktijk pleiten sociaal werkers en experts voor een ondersteunende benadering: agressie wordt gezien als een signaal van onderliggende problemen, wat vraagt om begeleiding in plaats van sanctionering (Verheyden, 2026). Voorbeelden van initiatieven die ontstaan zijn ter ondersteuning van de sociaal werkers zijn peer support zoals het Echo-team (Develtere, 2020), systematische debriefings en gespecialiseerde training (Detombe, 2025a; Keesman, 2025), en continue vorming met duidelijke grenzen (Detombe, 2025a).

Daartegenover staan beleidsmaatregelen die vaker inzetten op controle, zoals het weigeren van leefloon bij agressie, strengere sancties en digitale meldingssystemen (Eurlings, 2026; Verheyden, 2026). Lokale organisaties combineren dit met veiligheidsmaatregelen zoals noodknoppen en verplichte opleidingen (Schoupe, 2026), terwijl beroepsverenigingen pleiten voor betere meldingsmogelijkheden (Overduin, 2021).

Wat als effectief wordt ervaren, zijn vooral continue training, peer support en nazorg, een open organisatiecultuur en een duidelijk beleid, wat leidt tot minder incidenten en meer veiligheid (Detombe, 2025a; Groen, 2009; Robson et al., 2014). Gebruiksvriendelijke meldingssystemen verhogen bovendien de rapportage (Eurlings, 2026). Minder effectief zijn sanctionerende maatregelen die stabiliteit ondermijnen (Verheyden, 2026), technologische oplossingen met beperkingen zoals noodknoppen (Schoupe, 2026), het individualiseren van verantwoordelijkheid (Keesman, 2025), onduidelijk meldingsbeleid en eenmalige of algemene interventies zonder oorzaakanalyse (Robson et al., 2014).

Methodologie

In dit onderzoek werd gekozen voor een kwalitatieve onderzoeks aanpak. Er werd specifiek gekozen voor interviews als onderzoeksmethode, omdat deze techniek de mogelijkheid biedt om door te vragen, in te spelen op individuele ervaringen en ruimte te laten voor persoonlijke verhalen. Bovendien werd vanuit de opleiding de richtlijn meegegeven om minstens tien interviews af te nemen, zodat er voldoende variatie en diepgang in de resultaten aanwezig zou zijn.

De onderzoekspopulatie bestaat uit sociaal werkers die actief zijn in uiteenlopende werkvelden. In totaal werden tien respondenten geïnterviewd. Er werd gestreefd naar een variatie in werkcontext om een zo breed mogelijk beeld te verkrijgen. De respondenten zijn actief in sectoren zoals de bijzondere jeugdzorg, politie, straathoekwerk, straatzorg en het onderwijs. Deze diversiteit laat toe om verschillen en gelijkenissen in ervaringen met agressie en grensoverschrijdend gedrag tussen verschillende werksettings te analyseren. De respondenten zijn tussen 24 en 38 jaar oud en beschikken over een werkervaring variërend van zes maanden tot acht jaar. Er namen vijf vrouwen en vijf mannen deel aan het onderzoek. De respondenten zijn voornamelijk opgeleid tot sociaal werker, maar een aantal onder hen hebben orthopedagogie, criminologie of agogische wetenschappen gestudeerd. Alle respondenten zijn wel werkzaam als sociaal werker in een sociaal werk context. Om de anonimiteit te waarborgen worden er geen namen of identificeerbare gegevens vermeld.

De dataverzameling gebeurde aan de hand van semigestructureerde interviews. Er werd gewerkt met een vooraf opgestelde interviewleidraad die richting gaf aan de gesprekken en ervoor zorgde dat alle relevante thema's aan bod kwamen. Tegelijkertijd bleef er voldoende flexibiliteit om in te spelen op de antwoorden van de respondenten en om bijkomende vragen te stellen wanneer interessante of relevante onderwerpen naar voren kwamen. Deze aanpak combineert structuur met openheid en maakt het mogelijk om zowel vergelijkbaarheid tussen interviews als diepgang in individuele verhalen te garanderen. De interviews vonden plaats zowel fysiek als online, afhankelijk van de voorkeur en beschikbaarheid van de respondenten. Deze flexibiliteit verhoogde de toegankelijkheid en bereidheid tot deelname. De duur van de interviews varieerde tussen 30 en 90 minuten, wat voldoende ruimte bood om uitgebreid de vragen te beantwoorden. Alle interviews werden, mits toestemming van de deelnemers, opgenomen en nadien volledig getranscribeerd.

Voor de data-analyse werd gekozen voor een thematische analyse, een veelgebruikte analysemethode binnen kwalitatief onderzoek. Deze vorm van analyse maakt het mogelijk om zowel overeenkomsten als verschillen tussen de ervaringen van respondenten zichtbaar te maken en deze te koppelen aan de verschillende werkcontexten waarin zij actief zijn.

Wat betreft betrouwbaarheid en validiteit werd er aandacht besteed aan het beperken van bias en het verhogen van de kwaliteit van het onderzoek. Aangezien de onderzoeker zelf een rol speelt in het verzamelen en interpreteren van de data, is reflectie op de eigen positie en mogelijk vooronderstellingen essentieel. Er werd getracht om zo neutraal mogelijk te interviewen door open vragen te stellen en geen sturende formuleringen te gebruiken. Daarnaast werd tijdens de analyse zorgvuldig omgegaan met de data door interpretaties steeds te baseren op concrete fragmenten uit de interviews. De variatie in respondenten en werkcontexten kan beschouwd worden als een vorm van triangulatie, aangezien verschillende perspectieven worden samengebracht binnen één onderzoek. Dit draagt bij aan een rijker en genuanceerder beeld van het onderzochte onderwerp. Tegelijk blijft het belangrijk om te erkennen dat de resultaten contextgebonden zijn en niet zomaar veralgemeend kunnen worden naar de volledige populatie van sociaal werkers.

Tot slot werd gedurende het volledige onderzoeksproces rekening gehouden met ethische overwegingen. De anonimiteit van de deelnemers werd gegarandeerd, de verzamelde data werd vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt in het kader van deze bachelorproef. Daarnaast werd aandacht besteed aan het respectvol omgaan met de ervaringen van de respondenten, zeker gezien de gevoeligheid van het thema agressie en grensoverschrijdend gedrag. Door deze ethische principes te respecteren, wordt de integriteit van het onderzoek gewaarborgd.

Resultaten

Veiligheid in het sociaal werk

Veiligheid in het sociaal werk is, zo blijkt uit de interviews, een complex en contextgebonden begrip, dat vooral vorm krijgt door ondersteuning, communicatie, vertrouwen, fysieke bescherming en professionele autonomie. Veiligheid wordt daarbij niet enkel gezien als afwezigheid van gevaar, maar als een noodzakelijke voorwaarde om kwaliteitsvolle hulpverlening te kunnen bieden. Wanneer sociaal werkers zich onveilig voelen, heeft dit volgens de respondenten een directe impact op hun functioneren, hun handelingsvrijheid, hun dossierwerking en de hulpverleningsrelatie met cliënten.

Een eerste belangrijke factor is collegiale en organisatorische ondersteuning. Veiligheid wordt vooral ervaren wanneer moeilijke of emotioneel belastende situaties samen met collega's kunnen worden gedragen. Alleen werken in complexe situaties wordt als onveilig ervaren. Een open teamcultuur, overlegmogelijkheden, steun van leidinggevend en praktische organisatievormen zoals samen op huisbezoek gaan of nazorg na incidenten versterken het veiligheidsgevoel.

Daarnaast speelt communicatie met cliënten een centrale rol. Zolang er dialoog mogelijk blijft, worden situaties doorgaans als veilig ervaren, ook bij sterke emoties. Onveiligheid ontstaat vooral wanneer communicatie wegvalt of wanneer er verbale dreiging of persoonlijke dreiging optreedt, wat vaak leidt tot het stopzetten of uitstellen van contact om te de-escaleren. Ook de werkrelatie en het vertrouwen met cliënten zijn bepalend. Langere trajecten en een vertrouwensband met de cliënt verhogen de voorspelbaarheid en dus de ervaren veiligheid, terwijl onbekendheid en gebrek aan vertrouwen net onveiligheid versterken.

Fysieke veiligheid komt eveneens sterk naar voren. Respondenten benadrukken het belang van veilig positioneren tijdens huisbezoeken, het vermijden van risicovolle één-op-één situaties in afgesloten ruimtes, het melden van verplaatsingen en het beschermen van persoonlijke gegevens. Onveiligheid ontstaat wanneer er onvoldoende controle is over de fysieke situatie of wanneer men zich niet kan terugtrekken indien nodig.

Daarnaast wordt veiligheid gelinkt aan professionele autonomie en emotionele draagkracht. Veilig werken betekent moeilijke boodschappen kunnen brengen en professioneel kunnen handelen zonder verlamdende angst voor reacties van cliënten. Onveiligheid ontstaat wanneer men zich hierin geremd voelt of de situatie niet meer kan inschatten of sturen.

Over het algemeen beschouwen de respondenten veiligheid als essentieel voor het sociaal werk, al bestaan er verschillen in interpretatie. De meerderheid ziet het als een

kernvoorwaarde, terwijl een minderheid het eerder als een randvoorwaarde beschouwt om overbescherming te vermijden. Een tussenvorm stelt dat veiligheid contextafhankelijk is en vooral een kernvoorwaarde wordt bij verhoogd risico.

Tot slot blijkt dat veiligheid zelden de directe reden is om van job of sector te veranderen. Agressie speelt doorgaans geen doorslaggevende rol. Twijfels over jobverandering hangen eerder samen met mentale belasting, werkdruk of onzekerheid over eigen functioneren. Sterke teamdynamiek en collegiale steun werken duidelijk beschermend en verhogen het veiligheidsgevoel, terwijl instabiele teams net onzekerheid kunnen creëren. Overwegingen tot job- of sectorverandering hangen vaker samen met de zwaarte van de doelgroep of inhoudelijke verzadiging dan met veiligheid op zich.

Normalisering van agressie in het sociaal werk

De interviews schetsen een genuanceerd en complex beeld van de normalisering van agressie binnen het sociaal werk. Allereerst blijkt dat er geen eenduidige uitspraak kan worden gedaan over een effectieve toename van agressie. Respondenten benadrukken dat het begrip agressie sterk context- en cultuurgebonden is, waardoor gedrag verschillend geïnterpreteerd wordt afhankelijk van situatie, setting en betrokken actoren. Wat als agressief wordt benoemd, hangt dus niet enkel af van het gedrag zelf, maar ook van veranderde maatschappelijke normen, interpretatiekaders en de manier waarop incidenten worden geregistreerd en benoemd. Hierdoor wordt “toename van agressie” door velen eerder gezien als een combinatie van perceptie, rapportering en veranderde gevoeligheid dan als een louter objectieve stijging.

Tegelijkertijd komt duidelijk naar voren dat agressie, en in het bijzonder verbale agressie, een constante realiteit vormt in het sociaal werk en in zekere mate genormaliseerd is geraakt. Deze normalisering ontstaat door herhaalde blootstelling en professionele gewenning, waardoor bepaalde gedragingen sneller als “deel van het werk” worden beschouwd. Dit heeft een dubbel effect: het helpt sociaal werkers om met moeilijke situaties om te gaan en het werk vol te houden, maar zorgt er tegelijk voor dat grenzen kunnen verschuiven en signalen van onveiligheid minder snel als ernstig worden ingeschat of gerapporteerd. Ook registratiesystemen en administratieve belasting spelen hierin een rol, waardoor vooral de zwaarste incidenten zichtbaar blijven en een mogelijk vertekend beeld ontstaat van de werkelijke frequentie.

De impact van deze normalisering is duidelijk voelbaar op het niveau van de sociaal werker zelf. Respondenten geven aan dat voortdurende confrontatie met agressie en hoge werkdruk leidt tot een geleidelijke afname van veerkracht en verhoogde psychische belasting. Wanneer onvoldoende ondersteuning aanwezig is, kan dit bijdragen aan stressopbouw, uitputting en uiteindelijk burn-out of uitval. Daarnaast kan normalisering leiden tot het vervagen van professionele grenzen, waarbij gedrag sneller wordt gerelativeerd of goedgepraat vanuit empathie voor cliënten. Tegelijk wordt ook een

tegenovergesteld effect beschreven, namelijk emotionele afstand of cynisme als beschermingsmechanisme, wat kan botsen met de oorspronkelijke hulpverleningsmotivatie.

De mate waarin deze effecten zich uiten, blijft sterk afhankelijk van de organisatorische context. Teams waarin ruimte is voor supervisie, collegiale opvang en het bespreekbaar maken van agressie, bieden een belangrijke beschermende factor voor de veiligheid en het welzijn van sociaal werkers. In contexten waar deze ondersteuning ontbreekt of waar agressie wordt geminimaliseerd, nemen de risico's op overbelasting en afhaken toe. Dit geldt in het bijzonder voor beginnende medewerkers en stagiaires, die sterk beïnvloed worden door de teamcultuur in hun inschatting van wat als normaal wordt gezien. Normalisering kan bij hen leiden tot onzekerheid, vervaging van grenzen of het onvoldoende herkennen van risicosituaties, al kan voldoende begeleiding dit proces ook ombuigen naar professionele groei.

Melden van agressie in het sociaal werk

Uit de interviews blijkt dat de meeste organisaties beschikken over een formeel meldsysteem en duidelijke procedures rond agressie-incidenten. Sociaal werkers kunnen doorgaans terecht bij een teamverantwoordelijke of coördinator, en in sommige organisaties worden digitale registratiesystemen gebruikt waarin incidenten worden vastgelegd en opgevolgd. Procedures worden meestal toegelicht op teamvergaderingen of via preventiediensten, waardoor de bekendheid aanwezig is. Toch verschilt de praktische toepasbaarheid sterk. Formulieren zijn niet altijd makkelijk terug te vinden, systemen worden als weinig gebruiksvriendelijk ervaren en de administratieve belasting wordt vaak als hoog en tijdsintensief beschouwd, zeker in drukke werkomstandigheden.

Het effectief melden van incidenten gebeurt bovendien niet uniform. In sommige organisaties worden incidenten systematisch geregistreerd als vaste procedure, met als doel overzicht te behouden en signalen zichtbaar te maken. In andere contexten is er een meer selectieve meldcultuur, waarbij vooral ernstige incidenten zoals fysieke agressie, bedreigingen of situaties met duidelijke impact worden gemeld. Verbale agressie of frustratie-uitingen worden vaak niet geregistreerd. De ernst van het incident blijkt zo een belangrijke bepalende factor in het meldgedrag.

Daarnaast speelt de organisatiecultuur een grote rol. Waar sommige diensten sterk inzetten op digitale registratie en formele opvolging, wordt elders eerder informeel gecommuniceerd met collega's of leidinggevenden. Deze informele opvolging leidt wel tot bespreking, maar niet altijd tot systematische registratie.

De redenen om niet te melden zijn divers en met elkaar verweven. Werkdruk en tijdsgebrek worden het vaakst benoemd, waarbij registratie als bijkomende administratieve last wordt ervaren. Daarnaast ervaren sociaal werkers geregeld dat

meldingen weinig opvolging of effect hebben, wat de motivatie om te melden vermindert. Ook normalisering van bepaalde incidenten, vooral verbale agressie, speelt een rol doordat de grens van wat meldingswaardig is opschuift. Verder beïnvloeden relationele overwegingen het gedrag. Sommige sociaal werkers vermijden melding om de hulpverleningsrelatie met cliënten niet te schaden. Tot slot worden angst tot escalatie of reacties van cliënten en beperkte organisatorische ondersteuning eveneens als drempels genoemd.

Risicovolle doelgroepen, contexten & vormen van agressie

De respondenten schetsen een sterk contextgebonden beeld van hoe sociaal werkers hun doelgroep, werkcontext en vormen van contact en agressie ervaren in relatie tot veiligheid. Het contact met cliënten is sterk gevarieerd en wordt steeds flexibel afgestemd op de noden van het dossier. Respondenten combineren huisbezoeken, gesprekken op bureau, telefonisch contact en digitale communicatie zoals e-mail of WhatsApp. Fysieke contacten blijven daarbij centraal, vooral bij de opstart van trajecten en in gevoelige dossiers, omdat ze bijdragen aan vertrouwen en een beter zicht op de leefwereld van de cliënt. Tegelijk varieert de contactintensiteit sterk: van dagelijkse of wekelijkse opvolging in intensieve trajecten tot eerder sporadisch contact dat afhankelijk van de situatie kan worden opgeschaald.

Wat veiligheid betreft, beschrijven de respondenten hun werk niet als structureel onveilig, maar als een context waarin risico's situationeel en relationeel bepaald zijn. Veiligheid wordt breed ingevuld en gaat verder dan fysieke agressie. Vooral emotionele belasting, verbale spanningen en relationele druk worden als meest bepalend ervaren. Fysieke agressie komt volgens de respondenten slechts beperkt en uitzonderlijk voor, terwijl verbale agressie, zoals roepen, schelden, bedreigingen, frequent aanwezig is, zowel face-to-face als telefonisch of digitaal. Daarnaast wordt materiële agressie zoals gooien met voorwerpen en beschadigen van materiaal, regelmatig gerapporteerd. De emotionele belasting van het werk zelf, zoals confrontatie met schrijnende situaties en gevoelens van machteloosheid, wordt eveneens als belangrijke vorm van onveiligheid ervaren.

Agressie hangt sterk samen met contexten van onmacht, crisis en verlies van controle bij cliënten, zoals bij dreigende uithuisplaatsing, pleegzorgbeslissingen of gerechtelijke maatregelen. Ook het overbrengen van negatieve boodschappen en het stellen van grenzen leidt vaak tot frustratie en verbale agressie. Middelengebruik wordt daarbij als belangrijke versterkende factor genoemd. Daarnaast spelen relationele conflicten binnen gezinnen en tussen betrokken partijen een rol in escalaties. Agressie wordt dus gezien als een reactie op stress, kwetsbaarheid en complexe sociale situaties, eerder dan als losstaand gedrag.

Wat doelgroepen betreft, wordt geen eenduidige “risicogroep” benoemd, maar wel een verhoogd risico ervaren bij cliënten in gedwongen hulpverlening, jongeren met gedrags- of traumaproblematieken, en gezinnen in armoede of met intergenerationele problematiek. Organisatorische factoren zoals instabiele hulpverlening, wisselende begeleiders en outreachend werken, verhogen dit risico verder.

Tot slot geven de respondenten aan dat hun professionele beslissingen op zich niet rechtstreeks agressie uitlokken, maar dat spanningen kunnen ontstaan in de communicatie rond moeilijke of onduidelijke boodschappen. De ervaren veiligheid hangt daarbij sterk samen met de kwaliteit van de relatie met de cliënt, de manier van communiceren en de mate waarin sociaal werkers kunnen inschatten en anticiperen op risicosituaties.

Gevolgen en impact van agressie in het sociaal werk

Uit de interviews blijkt dat onveiligheid een centrale invloed heeft op het professioneel handelen, het welzijn en de cliëntrelatie van sociaal werkers. Over alle respondenten heen is er een gedeeld beeld dat veiligheid doorwerkt in denken, handelen en communicatie, al verschilt de intensiteit naargelang context, ervaring en draagkracht. In situaties van (dreigende) onveiligheid ervaren sociaal werkers verhoogde stress en mentale belasting, wat leidt tot minder helder denken, meer voorzichtige of reactieve beslissingen en een algemene impact op de kwaliteit en rust van het professioneel functioneren. In acute situaties worden ook lichamelijke stressreacties beschreven zoals verhoogde alertheid, gespannenheid, versnelde hartslag en een fight-or-flightreactie, soms gevolgd door vermoeidheid of uitputting.

Daarnaast beïnvloedt onveiligheid sterk de communicatie en hulpverleningsrelaties. Sociaal werkers passen hun communicatie aan, formuleren voorzichtiger of stellen zich minder open op. In sommige gevallen wordt de communicatie overgenomen door een collega wanneer de relatie met de cliënt te sterk verstoord is door agressie of wantrouwen. Het behoud van een werkbare vertrouwensrelatie wordt als essentieel, maar ook kwetsbaar ervaren. Dit vertaalt zich in concrete aanpassingen in het handelen: werken in duo bij risico, gesprekken uitstellen of anders organiseren of gevoelige thema's vermijden en bewust inzetten op afstand. De context speelt hierbij een belangrijke rol, met meer structurele veiligheidsprocedures in risicovolle settings en meer ruimte voor nabijheid in andere contexten, terwijl veiligheid steeds onderliggend blijft.

Ervaringen met agressie en onveiligheid hebben daarnaast een duidelijke impact op het mentaal, emotioneel en soms langdurig welzijn. De respondenten rapporteren stress, onzekerheid en zelftwijfel, waarbij ze na incidenten kunnen twijfelen aan hun eigen handelen. Ook piekeren, emotionele belasting en het meedragen van ervaringen komen naar voren.

Tot slot blijkt dat onveiligheid invloed heeft op cliëntbenadering, grenzen en empathie. De basisattitude blijft soms onbevooroordeeld, maar bij risicosituaties worden dossiers soms niet opgenomen of wordt sneller ondersteuning ingeschakeld. Sociaal werkers stellen duidelijker grenzen en zetten trajecten sneller stop wanneer vertrouwen ontbreekt of situaties escaleren. De impact op empathie is dubbel: enerzijds kan herhaalde agressie leiden tot afstand, irritatie en minder contact, anderzijds kan confrontatie met complexe situaties ook tot meer begrip en empathie leiden. Deze effecten zijn niet constant, maar fluctueren afhankelijk van mentale toestand, werkdruk en context. Globaal tonen de resultaten dat veiligheid een bepalende factor is die zowel het professioneel handelen, het welzijn als de kwaliteit van de hulpverlening structureel beïnvloedt.

Preventie, methodieken & nazorg

Sociaal werkers voelen zich tijdens hun opleiding overwegend beperkt voorbereid op agressie en onveiligheid in de praktijk. Veiligheidsthema's komen volgens hen weinig structureel aan bod en worden vooral theoretisch behandeld, zonder concrete handvatten voor complexe praktijksituaties. De opleiding focust eerder op thema's zoals beroepsgeheim, werkbaar werk en burn-out, terwijl persoonlijke veiligheid, weerbaarheid en het omgaan met agressie slechts beperkt en niet systematisch worden aangeleerd. Vaardigheden zoals de-escalatie of fysieke interventietechnieken komen nauwelijks aan bod. Daardoor ervaren respondenten hun praktijkvoorbereiding vooral via stages en werkervaring, waar zij effectief geconfronteerd worden met spannings- en agressiesituaties. Tegelijk wordt aangegeven dat theorie in crisismomenten vaak weinig houvast biedt door stress en emotionele belasting.

Binnen het werkveld blijkt dat opleidingen rond agressie en de-escalatie wel vaak aanwezig zijn, maar sterk verschillen in verplichting, inhoud en toegankelijkheid. In sommige organisaties maken ze deel uit van het onthaal- of opleidingsbeleid, in andere zijn ze vrijblijvend en afhankelijk van initiatief of budget. De inhoud varieert van communicatieve en de-escalerende technieken tot meer fysieke interventies zoals Persoons- en Teamgerichte Veiligheidstechnieken (PTV-technieken), afhankelijk van context en doelgroep. Respondenten met meer ervaring met agressie volgen doorgaans ook meer of intensievere trainingen.

Op vlak van preventie beschrijven respondenten een combinatie van organisatorische, praktische en methodische maatregelen. Belangrijk zijn structurele opvolging en monitoring via agenda's en meldsystemen, zodat verplaatsingen en afspraken traceerbaar zijn. Duo-werken is een centrale maatregel, vooral bij de eerste contacten of risicovolle situaties. Daarnaast wordt risico-inschatting gebruikt op basis van eerdere informatie of registraties, al blijft agressie moeilijk voorspelbaar. Praktische richtlijnen over positionering in een ruimte of vluchtroutes worden eveneens toegepast.

Technologische ondersteuning, zoals alarmen of meldsystemen, en infrastructuur verschillen sterk per organisatie. Teamoverleg en intervisie worden ingezet om incidenten te bespreken, naast methodieken zoals traumasensitief werken, de-escalatie en herstelgerichte benaderingen. De invulling van preventie blijkt sterk contextafhankelijk.

Nazorg wordt door de respondenten vrij eenduidig omschreven als snel, empathisch en afgestemd op individuele noden. Onmiddellijke opvang en erkenning zijn essentieel, gevolgd door ruimte om te ventileren en tijdelijke aanpassing van werkinvulling indien nodig. Opvolging in de tijd wordt belangrijk gevonden omdat de impact vaak pas later zichtbaar wordt. Een ondersteunende teamcultuur met toegankelijke collega's en leidinggevendenden is hierbij cruciaal. Externe psychologische ondersteuning wordt als waardevol gezien, maar niet voor iedereen even passend. In sommige gevallen wordt ook herstelgericht werken met cliënten vermeld.

Tot slot worden verschillende noden benoemd. Respondenten geven aan behoefte te hebben aan meer structurele ondersteuning rond mentaal welzijn, zoals coaching, interne supervisie, bezoeken aan een psycholoog als extralegale voorwaarde en mentoring. Hoge werkdruk en caseload worden als belangrijke indirecte veiligheidsfactoren ervaren. Ook meer structureel duo-werken, duidelijke veiligheidsafspraken bij verplaatsingen en herhaalde, praktijkgerichte training rond agressie worden gevraagd. Daarnaast wordt een gebrek aan organisatorische erkenning en betrokkenheid ervaren, terwijl voldoende personeel, flexibiliteit en recuperatietijd als belangrijke beschermende factoren worden gezien.

Organisatie & beleid

Binnen de interviews komt naar voren dat agressie op de werkvloer in het sociaal werk algemeen wordt beschouwd als een ernstig aandachtspunt, met een duidelijke evolutie naar meer bewust en gestructureerd veiligheidsbeleid. Organisaties besteden steeds meer aandacht aan zowel fysieke als mentale veiligheid, vaak ingegeven door eerdere incidenten, organisatorische veranderingen en een groeiend bewustzijn binnen teams. Agressie, verbaal, fysiek en soms binnen teamcontexten, wordt daarbij expliciet benoemd, geregistreerd en opgevolgd, en in verschillende organisaties wordt een (quasi) nultolerantie gehanteerd, al blijft de interpretatie van agressie deels subjectief en contextafhankelijk.

Na incidenten ligt de nadruk op bespreking in team, overleg met leidinggevendenden en het zoeken naar passende vervolgacties. Vaak wordt hierbij herstelgericht gewerkt, al kunnen in sommige contexten ook formele maatregelen volgen zoals schorsing, tijdelijke uitsluiting of externe tussenkomst.

Een sterk terugkerend element is de centrale rol van teamwerking. Sociaal werkers worden doorgaans snel opgevangen door collega's, met ruimte voor gesprek, emotionele ondersteuning en intervisie. Veiligheid wordt hierdoor sterk als teamverantwoordelijkheid benaderd, ondersteund door leidinggevenden en coördinatoren. In sommige organisaties is daarnaast ook formele psychologische ondersteuning of externe hulp voorzien, al blijkt het gebruik hiervan beperkt door drempels of afstand tot de werkpraktijk. De emotionele impact van agressie wordt daarbij erkend, waarbij vooral de langdurige belasting soms onvoldoende structureel wordt opgevangen.

Het beleid rond agressie verschilt sterk tussen organisaties. Sommige beschikken over uitgewerkte procedures en kwaliteitshandboeken, terwijl andere organisaties werken met algemene veiligheidskaders of nog bezig zijn met de ontwikkeling ervan. In bepaalde contexten is er enkel een beperkt beleid aanwezig, vaak omdat ernstige agressie minder frequent voorkomt. Overkoepelende richtlijnen sluiten niet altijd goed aan bij de praktijk, wat zorgt voor spanningen tussen beleid en uitvoering.

Globaal kan gesteld worden dat organisaties steeds sterker inzetten op een combinatie van preventie, registratie, opvolging, herstel en in sommige gevallen sanctionering, met een duidelijke nadruk op teamondersteuning. Tegelijk blijft er variatie in de mate van formalisering en structurele ondersteuning, waardoor de concrete veiligheid van sociaal werkers sterk contextafhankelijk blijft.

Toekomst & aanbevelingen

Uit de antwoorden van de respondenten komt een samenhangend maar gelaagd beeld naar voren van hoe veiligheid in het sociaal werk in de toekomst versterkt kan worden. Respondenten beschouwen veiligheid niet als één afgebakend thema, maar als een complex samenspel van structurele, organisatorische, relationele en individuele factoren. Hun aanbevelingen sluiten nauw aan bij de eerder benoemde knelpunten en tonen een duidelijke verschuiving van een louter fysieke naar een bredere, mensgerichte benadering van veiligheid.

Een eerste centrale lijn is de nood aan meer aandacht voor mentale en emotionele veiligheid. Respondenten benadrukken dat de psychische impact van het werk structureel onderbelicht blijft en dat er meer ruimte nodig is voor reflectie, verwerking en het delen van ervaringen met agressie en spanning. Het erkennen en benoemen van emoties zonder onmiddellijke druk tot productiviteit wordt gezien als essentieel. Aansluitend pleiten zij voor een andere omgang met agressie. Deze mag niet langer genormaliseerd worden, maar moet zowel in haar context als in haar impact erkend worden, met aandacht voor oorzaken, nazorg en de opstapeling van kleinere ervaringen.

Daarnaast worden structurele randvoorwaarden als fundamenteel gezien. Hoge werkdruk, personeelstekorten en de nadruk op cijfers en efficiëntie ondermijnen zowel de kwaliteit van hulpverlening als de veiligheid van hulpverleners. Er wordt gepleit voor meer psychologische beschikbaarheid, wat wijst op voldoende tijd, ruimte en capaciteit. Dit gaat gepaard met een duidelijke oproep naar het beleidsniveau voor meer middelen, meer waardering voor de sector en ruimte voor langdurige, niet-lineaire hulpverleningstrajecten. Hiermee worden trajecten bedoeld waarbij begeleiding of zorg niet volgens een vast, rechtlijnig stappenplan verloopt, maar meebeweegt met de situatie van de cliënt. Terugvallen, pauzes, crisissen of veranderingen van doelen maken hier deel van uit. Dit speelt onder meer binnen contexten zoals dak- en thuisloosheid, jeugdhulp en verslavingshulpverlening.

Een derde belangrijke pijler is het versterken van een collectieve benadering van veiligheid. Respondenten benadrukken dat veiligheid een gedeelde verantwoordelijkheid moet zijn binnen teams en organisaties. Concreet vertaalt zich dit in samenwerken in risicosituaties, casussen delen, co-begeleidingen en sterke interne communicatie. Het gevoel "niet alleen te staan" is hierbij cruciaal. Tegelijk worden praktische maatregelen voorgesteld, zoals het zichtbaar maken van verplaatsingen, eenvoudige registratiesystemen, afspraken rond risicomomenten en het gebruik van relevante cliëntinformatie voor risicobeoordeling.

Ook opleiding en vorming worden als essentieel beschouwd. Respondenten pleiten voor een sterkere integratie van thema's zoals hulpverleningstrauma, mentale belasting en zelfzorg in het curriculum van het sociaal werk, evenals voor het aanleren van praktische vaardigheden zoals de-escalatie en stressregulatie. Daarnaast is er nood aan regelmatige, teamgerichte en bij voorkeur verplichte bijscholing in het werkveld.

Een belangrijk spanningsveld dat naar voren komt, is dat tussen veiligheid en relationeel werken. Hoewel structurele maatregelen nodig zijn, waarschuwen respondenten voor een overmatige focus op controle, die de relationele kern van het sociaal werk kan ondermijnen. Veiligheid wordt gezien als iets dat ontstaat binnen relaties en contexten, wat vraagt om een evenwicht tussen preventie en menselijkheid.

Tot slot wordt het belang van erkenning en een ondersteunende organisatiecultuur benadrukt. De sociaal werker moet zich gehoord voelen, en ondersteuning moet laagdrempelig en niet bureaucratisch zijn. Beleidsmakers worden aangespoord om nauwer aan te sluiten bij de praktijk en deze beter te begrijpen, onder meer via onderzoek en terreinervaring.

Discussie

De bevindingen van dit onderzoek tonen aan dat veiligheid binnen het sociaal werk een complex, gelaagd en sterk contextgebonden begrip is. Veiligheid wordt door respondenten niet uitsluitend gekoppeld aan de afwezigheid van fysiek gevaar, maar omvat eveneens emotionele, relationele en organisatorische aspecten. Vooral de aanwezigheid van collegiale ondersteuning, een sterke teamdynamiek en een gevoel van controle over de werksituatie blijken een belangrijke rol te spelen in de veiligheidsbeleving van sociaal werkers. Respondenten geven aan zich veiliger te voelen wanneer zij kunnen terugvallen op collega's, moeilijke situaties kunnen bespreken en zich gesteund voelen door de organisatie. Veiligheid lijkt daarmee niet enkel afhankelijk van individuele vaardigheden, maar ook van de bredere professionele context waarin hulpverlening plaatsvindt.

Uit de resultaten blijkt bovendien dat verbale agressie een frequente realiteit vormt binnen het sociaal werk. Respondenten verwijzen hierbij naar roepen, schelden, bedreigen en intimiderend gedrag. Opvallend is dat deze vormen van agressie vaak als emotioneel zwaarder worden ervaren dan fysieke incidenten. Fysieke agressie komt volgens de deelnemers minder frequent voor, terwijl verbale agressie eerder als een terugkerend onderdeel van het dagelijkse werk wordt beschreven. Agressie lijkt vooral voor te komen in situaties waarin cliënten zich onder druk gezet voelen of geconfronteerd worden met ingrijpende beslissingen, zoals gedwongen hulpverlening, uithuisplaatsingen of andere vormen van controle en begrenzing. Dit wijst erop dat agressie vaak samenhangt met spanningen die inherent zijn aan bepaalde hulpverleningscontexten.

Deze bevindingen sluiten grotendeels aan bij bestaande literatuur rond veiligheid en agressie binnen het sociaal werk. Verschillende studies beschrijven eveneens dat verbale agressie frequenter voorkomt dan fysiek geweld en een aanzienlijke impact heeft op het welzijn van hulpverleners. Ook het proces van normalisering wordt in eerdere onderzoeken uitvoerig beschreven. Keesman (2021b) en Marriette & Dhungel (2024) benadrukken bijvoorbeeld dat sociaal werkers via professionele socialisatie impliciet leren welk gedrag binnen de sector als "normaal" of "aanvaardbaar" beschouwd wordt. De huidige resultaten tonen een gelijkaardig patroon. Respondenten geven aan dat herhaalde confrontatie met agressie ertoe leidt dat bepaalde gedragingen geleidelijk als onderdeel van het beroep worden beschouwd. Vooral ervaren sociaal werkers lijken een hogere tolerantie te ontwikkelen tegenover verbale agressie. Deze normalisering heeft echter een dubbel karakter. Enerzijds functioneert ze als copingmechanisme dat hulpverleners toelaat om professioneel te blijven functioneren in moeilijke situaties. Anderzijds bestaat het risico dat signalen van onveiligheid minder snel erkend worden of dat professionele grenzen vervagen.

Daarnaast bevestigen de resultaten eerdere bevindingen over de impact van agressie op het emotioneel welzijn van sociaal werkers. Respondenten beschrijven gevoelens van angst, frustratie, machteloosheid en verhoogde alertheid na confrontaties met agressief gedrag. Deze ervaringen sluiten aan bij studies van Keesman et al. (2020), Choi et al.

(2020) en Jaspers et al. (2025), waarin gewezen wordt op het risico op chronische stress, burn-out en posttraumatische klachten binnen hulpverlenende beroepen. Opvallend is echter dat veiligheid zelden als enige of directe reden genoemd wordt om de sector te verlaten. Respondenten verwijzen vaker naar de combinatie van hoge werkdruk, administratieve belasting, personeelstekorten en emotionele uitputting. Dit suggereert dat agressie en onveiligheid niet los gezien kunnen worden van bredere structurele werkomstandigheden binnen de sector.

De resultaten tonen eveneens dat ervaringen van onveiligheid invloed hebben op het professioneel handelen van sociaal werkers. Verschillende respondenten geven aan voorzichtiger te communiceren, gevoelige thema's soms uit te stellen of bepaalde dossiers over te dragen aan collega's wanneer situaties als onveilig worden ervaren. Sommigen beschrijven ook een verhoogde waakzaamheid tijdens huisbezoeken of gesprekken met cliënten. Deze bevindingen sluiten aan bij onderzoek van Robson et al. (2014) en Detombe (2025a), waarin beschreven wordt dat agressie kan leiden tot vermijdingsgedrag en meer afstand binnen de hulpverleningsrelatie. Tegelijkertijd wijzen enkele respondenten erop dat een te sterke focus op veiligheid ook negatieve gevolgen kan hebben voor relationeel werken. Overmatige voorzichtigheid of afstandelijkheid zou volgens hen de professionele nabijheid kunnen beperken, wat aangeeft dat sociaal werkers voortdurend een evenwicht proberen te vinden tussen veiligheid en betrokkenheid.

Naast overeenkomsten met bestaande literatuur brengen de resultaten ook enkele nuances aan. Respondenten zijn opvallend terughoudend om te spreken over een objectieve toename van agressie binnen het sociaal werk. Hoewel velen aangeven dat agressie vandaag zichtbaarder aanwezig lijkt, koppelen zij dit eerder aan veranderde registratiepraktijken, een grotere maatschappelijke gevoeligheid voor grensoverschrijdend gedrag en een verhoogde aandacht binnen organisaties. Hierdoor ontstaat de indruk dat agressie frequenter voorkomt, terwijl dit volgens sommige respondenten ook samen kan hangen met een grotere bereidheid om incidenten bespreekbaar te maken.

Een andere nuance betreft de manier waarop sociaal werkers betekenis geven aan agressief gedrag van cliënten. Verschillende respondenten beschrijven agressie niet uitsluitend als bedreigend of vijandig, maar interpreteren het gedrag vaak vanuit de kwetsbaarheid, frustratie of machteloosheid van cliënten. Hierdoor wordt agressie minder snel als een persoonlijke aanval ervaren. Deze interpretatie kan mee verklaren waarom sommige respondenten, ondanks frequente confrontaties met verbale agressie, hun algemene veiligheidsgevoel relatief hoog inschatten. De relationele gerichtheid van sociaal werk lijkt hierbij een belangrijke rol te spelen. Hulpverleners proberen gedrag te begrijpen binnen de bredere leefcontext van cliënten, wat invloed heeft op de manier waarop agressie beleefd en verwerkt wordt.

Ook de beperkte meldingsbereidheid van agressie-incidenten vraagt verdere duiding. Respondenten geven aan dat meldingsprocedures vaak als administratief belastend worden ervaren en dat opvolging niet altijd zichtbaar is. Hierdoor ontstaat soms het gevoel dat melden weinig effect heeft. Daarnaast speelt bezorgdheid over de

vertrouwensrelatie met cliënten een rol. Sommige sociaal werkers vrezen dat formele meldingen de werkrelatie onder druk kunnen zetten. Deze bevindingen sluiten aan bij eerdere studies waarin gewezen wordt op de structurele kloof tussen het voorkomen van agressie en de effectieve registratie ervan.

Verder blijkt dat externe psychologische ondersteuning slechts beperkt benut wordt. Respondenten verwijzen hierbij naar tijdsdruk, financiële drempels en impliciete verwachtingen rond emotionele veerkracht binnen hulpverlenende beroepen. Binnen de professionele cultuur lijkt het omgaan met emotioneel belastende situaties vaak beschouwd te worden als onderdeel van het beroep. Dit kan verklaren waarom sociaal werkers ondersteuning niet altijd actief opzoeken, zelfs wanneer confrontaties met agressie emotioneel doorwegen.

Tot slot valt op dat respondenten nauwelijks spreken over vaste “risicogroepen” van cliënten. Agressie wordt eerder verklaard vanuit contextuele factoren zoals crisissituaties, middelengebruik, psychische kwetsbaarheid of situaties van gedwongen hulpverlening dan vanuit specifieke cliëntkenmerken. Dit wijst op een genuanceerde en contextuele benadering van agressie binnen het sociaal werk, waarbij gedrag vooral begrepen wordt vanuit de wisselwerking tussen cliënt, situatie en hulpverleningscontext.

Conclusie

Dit onderzoek is niet ontstaan vanuit een neutrale, academische nieuwsgierigheid, maar vanuit een meervoudige, gelaagde bezorgdheid die zich doorheen dit proces verder heeft uitgediept. Zoals vermeld in de inleiding, was de directe aanleiding voor dit onderzoek de gebeurtenis in Gent, waarbij een sociaal werker het slachtoffer werd van ernstig geweld. De reacties vanuit mijn omgeving lieten me niet los. Er was verontwaardiging, onzekerheid en een gevoel van kwetsbaarheid. Reacties als “ben je zeker dat je nog sociaal werker wil worden?” zetten me aan het denken, niet enkel over veiligheid als abstract beleidsvraagstuk, maar over de cliënten die ik zal begeleiden en over mezelf. Die bezorgdheid, naar het beroep, naar de sociaal werkers, naar de cliënten en naar mijn eigen toekomst, is de drijfveer gebleven doorheen het hele onderzoeksproces. Wat begon als maatschappelijke verontwaardiging, groeide uit tot een diep engagement voor mensen die dag na dag hulp verlenen, dikwijls vanuit grote toewijding en met weinig erkenning. Precies dat engagement dreef me om de vicieuze cirkel van normalisering en niet-melden te willen blootleggen.

Op basis van zowel de literatuurstudie als de kwalitatieve interviews met sociaal werkers uit uiteenlopende werkvelden kan geconcludeerd worden dat veiligheid binnen het sociaal werk een veelzijdig, relationeel en sterk contextgebonden begrip is. Veiligheid is niet louter de afwezigheid van gevaar of agressie, maar een fundamentele voorwaarde om kwaliteitsvolle, duurzame en mensgerichte hulpverlening mogelijk te maken. Ze omvat emotionele veiligheid, mentale draagkracht, professionele autonomie, collegiale ondersteuning, organisatorische erkenning en de mogelijkheid om professioneel te handelen zonder voortdurende angst of onzekerheid. Agressie vormt daarbinnen een reële en frequente aanwezigheid: verbale agressie, intimidatie en dreigend gedrag maken voor veel sociaal werkers deel uit van de dagelijkse realiteit, terwijl fysieke agressie minder frequent maar des te ingrijpender is. Onveiligheid manifesteert zich bovendien niet enkel via zichtbare incidenten, maar ook via emotionele belasting, voortdurende alertheid en relationele druk.

De bevindingen bevestigen dat agressie binnen het sociaal werk in zekere mate genormaliseerd raakt. Door herhaalde blootstelling en professionele socialisatie worden bepaalde vormen van agressie geleidelijk beschouwd als “onderdeel van het werk”. Deze normalisering heeft een dubbel karakter: enerzijds helpt ze sociaal werkers om professioneel te blijven functioneren in moeilijke omstandigheden, anderzijds brengt ze belangrijke risico's met zich mee. Grenzen vervagen, signalen van overbelasting worden minder snel herkend en agressie blijft vaker onder de radar. Het rechtstreekse gevolg is een beperkte meldingsbereidheid. Wat normaal lijkt, hoeft niet geregistreerd te worden. En wat niet geregistreerd wordt, bestaat beleidsmatig niet. Die cirkel, normalisering, niet melden, geen opvolging, geen beleidsverandering, verdere normalisering, is precies wat

dit onderzoek wou blootleggen. Werkdruk, administratieve belasting en de overtuiging dat agressie “nu eenmaal bij het werk hoort” versterken dit patroon, waardoor organisaties slechts een gedeeltelijk beeld krijgen van de werkelijke omvang van het probleem.

Het onderzoeksproces was echter ook verruimend. Eén respondent wees me erop dat overbescherming eveneens een risico vormt. Een te sterke focus op veiligheid kan professionele nabijheid belemmeren en daarmee de kwaliteit van de hulpverlening aantasten. In mijn bezorgdheid dreigde ik de complexiteit te reduceren tot een eendimensionaal verhaal van slachtofferschap en bescherming. Agressie is subjectief en cultureel bepaald, en blijft bovendien onlosmakelijk verbonden met de kwetsbaarheid van de cliënt zelf. Hoge werkdruk en zware caseloads zorgen ervoor dat sociaal werkers minder beschikbaar zijn, waardoor cliënten zich minder gehoord voelen en de kans op escalatie toeneemt. De veiligheid van sociaal werkers en de kwaliteit van zorg voor cliënten zijn in die zin twee zijden van éénzelfde medaille. Dat spanningsveld, tussen bescherming en nabijheid, tussen professionele afstand en menselijke verbinding, blijkt fundamenteel binnen het sociaal werk.

Een centrale conclusie uit dit onderzoek is dan ook dat veiligheid geen individuele verantwoordelijkheid is, maar een gedeelde verantwoordelijkheid die structureel ingebed moet zijn in organisatiecultuur en beleid. Op microniveau is zelfzorg geen luxe maar een professionele noodzaak. De drempel naar psychologische ondersteuning blijkt echter hoog, om financiële redenen, tijdsdruk en impliciete verwachtingen rond emotionele veerkracht. De verwachting dat een goede sociaal werker sterk genoeg is om zichzelf te dragen, is een gevaarlijke mythe. Ik pleit er dan ook voor bezoeken aan een externe psycholoog te verankeren als extralegaal voordeel. Interne vertrouwenspersonen zijn waardevol, maar voor sommigen vormt de overlapping met de werkcontext een drempel, terwijl een externe psycholoog een laagdrempeliger en veiligere ruimte biedt.

Op mesoniveau ligt de grootste hefboom voor verandering: een organisatiecultuur die expliciet stelling neemt tegen normalisering, die melden actief stimuleert via gebruiksvriendelijke systemen met zichtbare opvolging, en die supervisie, intervisie en collegiale steun niet als extra's maar als structurele beschermingsfactoren beschouwt. Preventiebeleid mag zich daarbij niet beperken tot agressieprotocollen. Hoge werkdruk en zware caseloads verhogen structureel de kans op escalaties en verdienen een centrale plek in elk veiligheidsbeleid.

Op macroniveau vraagt de impact van agressie op ziekteverzuim, burn-out en vroegtijdige uitstroom structurele beleidsaandacht. Investerings in veilige werkomstandigheden zijn investeringen in de kwaliteit van zorg voor kwetsbare burgers, beide zijn onlosmakelijk verbonden. Beleidsmakers dienen bovendien aandacht te

besteden aan de maatschappelijke erkenning van het beroep zelf. De trots die ik voel als sociaal werker in opleiding zou geen uitzondering mogen zijn, ze zou de norm moeten zijn. Tijdens dit onderzoek viel ook op dat er in België geen specifieke hulplijn bestaat voor agressie tegen hulpverleners. Als er een geweldincident plaatsvindt, kan een sociaal werker terugvallen op de slachtofferhulp van de politie, maar dat is het. Het Vlaams Meldpunt Grensoverschrijdend Gedrag bestaat wel, maar richt zich op alle werknemers in eender welke sector in Vlaanderen. Naar de toekomst toe pleit ik voor een meldpunt dat specifiek gericht is op hulpverleners, met ondersteuning die afgestemd is op de bijzondere aard van hun werk, want die is toch fundamenteel anders dan in andere sectoren.

Deze bachelorproef heeft me niet alleen meer geleerd over veiligheid in het sociaal werk, ze heeft me ook geleerd over de diepte van een beroep dat maatschappelijk dikwijls onderschat wordt, maar een onmiskenbare rol speelt in het leven van de meest kwetsbare mensen. Veiligheid moet erkend worden als een fundamentele voorwaarde voor duurzame en kwaliteitsvolle hulpverlening. Wanneer sociaal werkers zich veilig voelen, creëert dit niet alleen betere omstandigheden voor hun eigen welzijn, maar ook voor de kwaliteit, continuïteit en menselijkheid van de hulpverlening aan cliënten. Die trots gaat hand in hand met verantwoordelijkheid. Blijven melden, grenzen benoemen, voor zichzelf zorgen zodat er ruimte blijft voor anderen, en het gesprek over veiligheid en mentale gezondheid levend houden. Dit onderzoek is een eerste stap, geen sluitend antwoord, maar een bijdrage aan een gesprek dat nog lang niet genoeg gevoerd is.

Bibliografie

Aan de slag in sociaal werk | *Sociaal Werk werkt!* (z.d.). MyWebSite.

<https://www.sociaalwerk-werkt.nl/kiezen-voor-sociaal-werk/aan-de-slag-in-sociaal-werk>.

agressie Nederlands woordenboek - *Woorden.org*. (z.d.).

<https://www.woorden.org/woord/agressie>.

Agressief gedrag | *Sociaal Werk werkt!* (2025, 31 oktober). MyWebSite.

<https://www.sociaalwerk-werkt.nl/arbocatalogus/agressief-gedrag>.

Belgium. (2014). Wet van 28 februari 2014 tot aanvulling van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk wat de preventie van psychosociale risico's op het werk betreft, waaronder inzonderheid geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk (BS 28-04-2014). In *BS*.

Blanchard, M., Somme, D., Charras, K., & Corvol, A. (2022). Caregivers facing violence in long-term care setting: A cross analysis of incident reports and caregivers speech. *Journal Of Nursing Management*, 30(6), 1768-1776.

<https://doi.org/10.1111/JONM.13651>.

Chaves-Montero, A., Blanco-Miguel, P., & Ríos-Vizcaíno, B. (2025). Analysis of the Predictors and Consequential Factors of Emotional Exhaustion Among Social Workers: A Systematic Review. *Healthcare*, 13(5), 552.

<https://doi.org/10.3390/healthcare13050552>.

Choi, K., Maas, E. T., Koehoorn, M., & McLeod, C. B. (2020). Time to return to work following workplace violence among direct healthcare and social workers.

Occupational And Environmental Medicine, 77(3), 160–167.

<https://doi.org/10.1136/oemed-2019-106211>.

De Belie, E. (2019, 11 januari). 'Wees niet bang van spanningen, ga ermee aan de slag' Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/wees-niet-bang-van-spanningen/>.

Detombe, T. (2025, 7 november). *Agressie op de eerste lijn aanpakken: 'Een grote mond mag nooit lonen'*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/agressie-eerste-lijn-aanpakken-grote-mond-mag-nooit-lonen/>.

Detombe, T. (2025b, november 7). *Agressie tegen hulpverleners: 'Het went razendsnel'*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/verhaal/agressie-tegen-hulpverleners/>.

Develtere, L. (2020, 9 juni). *Team vangt collega's op na schokkende ervaring: 'Niet normaal dat je op je werk geslagen wordt'*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/verhaal/echo-team-vangt-collegas-op-na-schokkende-ervaring/>.

Eurlings, N. (2026, 18 januari). Dossier on hold, boetes en digitale tool: Vlaamse regering wil strenger optreden tegen agressie tegenover ambtenaren | VRT NWS Nieuws. *VRTNWS*. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2026/01/18/crevits-strenger-optreden-geweld-tegen-ambtenaren/>.

Grensoverschrijdend en agressief gedrag in de Vlaamse Social Profit in cijfers. (z.d.). Icoba. <https://www.icoba.be/grensoverschrijdend-en-agressief-gedrag-de-vlaamse-social-profit-cijfers>.

Groen, A. (2009). Agressie gericht op professionals in zorg- en dienstverlenende beroepen. In *SOZIO* (Vol. 86).

Hoijtink, M. (2025, 2 oktober). Intimidatie en geweld horen erbij? Dacht het niet. *mijnsociaalwerk.nl*. <https://www.mijnsociaalwerk.nl/magazine-artikelen/intimidatie-en-geweld-horen-erbij-dacht-het-niet/>.

ICOBA. (z.d.). *Agressie? Speel erop in!*

Ipsos. (2021). Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer. In *Brancherapportage Sociaal Werk*. https://www.pggmenco.nl/media/0qjjsgwi/agressie-op-de-werkvloer_-_brancherapportage-sociaal-werk_pggmenco.pdf.

Jaspers, S., Karlsen, I., & Aust, B. (2025). Workplace violence: A complex challenge demanding a systemic response. *Scandinavian Journal Of Work Environment & Health*, 51(5), 349–354. <https://doi.org/10.5271/sjweh.4249>.

Keesman, L. D., Weenink, D. (2020). Bodies and emotions in tense and threatening situations. *Journal Of Social Work* (Vols. 20-2, pp. 17192) [Journal-article]. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1468017318795726> .

Keesman, L. (2019, 8 augustus). *Instellingen mogen alerter zijn bij geweld tegen sociaal werkers*. Sociale Vraagstukken. <https://www.socialevraagstukken.nl/instellingen-mogen-alerter-zijn-bij-geweld-tegen-sociaal-werkers/>.

Keesman, L. (2021a). We moeten geweld tegen sociaal professionals leren doorgronden: Kennis van agressie is belangrijker dan begrip ervoor. In *Tijdschrift Voor Sociale Vraagstukken: Vol. NAJAAR–2021*.

Keesman, L. (2021b). Agressie tegen sociaal werkers: melden, melden, melden. *Sociale Vraagstukken*, 1-3. <https://www.socialevraagstukken.nl/agressie-tegen-sociaal-werkers-melden-melden-melden/>.

Keesman, L. (2025, 3 oktober). Geweld tegen sociaal werkers Begrip is waardevol, maar mag niet grenzeloos zijn. *mijnsociaalwerk.nl*.

<https://www.mijnsociaalwerk.nl/magazine-artikelen/geweld-tegen-sociaal-werkers-begrip-is-waardevol-maar-mag-niet-grenzeloos-zijn/>.

Konovaloff, I. (2019, 23 mei). *Grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer*. Sociaal.Net.

<https://sociaal.net/achtergrond/grensoverschrijdend-gedrag-op-de-werkvloer/>.

Kyranides, M. N., Mirman, J. H., & Sawrikar, V. (2024). Verbal, physical and relational aggression: individual differences in emotion and cognitive regulation strategies. *Current Psychology*, 43(19), 17673–17683. <https://doi.org/10.1007/s12144-024-05724-z>.

<https://doi.org/10.1007/s12144-024-05724-z>.

Li, H. (2021). The Role of Negative Emotions and Emotion Regulation in Aggressive Behavior: Insights from Eye-tracking. In *Dean&Francis* (pp. 512–513).

Marriette, N., & Dhungel, R. (2024). Social Workers' Experiences of Violence: A Critical Literature Review. *Molung Educational Frontier*, 14, 205-221.

<https://doi.org/10.3126/mef.v14i01.67903>.

Nieuwe wetgeving over psychosociale risico's op het werk vanaf 1 september 2014 | Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid - Arbeid en Sociaal Overleg. (2014, 28 augustus). <https://werk.belgie.be/nl/news/nieuwe-wetgeving-over-psychosociale-risicos-op-het-werk-vanaf-1-september-2014>.

Onderzoeker van geweld bij hulpverleners: "Verantwoordelijkheid wordt vaak bij medewerkers gelegd". (2020, 23 oktober). Pointer. Geraadpleegd op 15 april 2026, van <https://pointer.kro-ncrv.nl/onderzoeker-van-geweld-bij-hulpverleners-verantwoordelijkheid-wordt-vaak-bij-medewerkers-gelegd>.

<https://pointer.kro-ncrv.nl/onderzoeker-van-geweld-bij-hulpverleners-verantwoordelijkheid-wordt-vaak-bij-medewerkers-gelegd>.

Overduin, C. (2021). Agressie 'We moeten agressie nooit gewoon gaan vinden'. In *Zorg+Welzijn*.

Pietersma, P. (2025, 3 juli). *De-escalatie technieken bij een conflict*. Zelforganisatie Fabriek. <https://zelforganisatiefabriek.nl/de-escalatie-technieken/>.

Ringstad, R. (2005). Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators [Journal-article]. *National Association Of Social Workers*, 305.

https://cdn.ymaws.com/www.naswma.org/resource/resmgr/imported/Safety_Conflict_in_the_workplace_socialworkersasvictimsandperpetrators.pdf.

Robson, A., Cossar, J., & Quayle, E. (2014). Critical Commentary: The Impact of Work-Related Violence towards Social Workers in Children and Family Services. *The British Journal Of Social Work*, 44(4), 924–936. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu015>.

Schouppe, W. (2026, 11 maart). Gent start nieuw proefproject met draagbare noodknoppen na moord op OCMW-medewerker | VRT NWS Nieuws. *VRTNWS*. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2026/03/11/noodknoppen-ocwm-alarm-personeel-crisissituaties-gent-onderzoek/>.

Shier, M. L., Turpin, A., Nicholas, D. B., & Graham, J. R. (2021). Social Service Worker Experiences with Direct and Indirect Violence When Engaged with Service Users. *The British Journal Of Social Work*, 51(4), 1238–1258. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab035>.

Szczepański, A. (2023). Pojęcie bezpieczeństwa i jego typologia – próba systematyzacji. In *Zeszyty Naukowe Collegium Witelona* [Journal-article]. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0054.4380>.

Van Tilburg, A. M. (2020, 23 oktober). Onderzoeker van geweld bij hulpverleners: “Verantwoordelijkheid wordt te vaak bij medewerkers gelegd”. *pointer.kro-ncrv.nl*. <https://pointer.kro-ncrv.nl/onderzoeker-van-geweld-bij-hulpverleners-verantwoordelijkheid-wordt-vaak-bij-medewerkers-gelegd>.

veiligheid Nederlands woordenboek - Woorden.org. (z.d.). <https://www.woorden.org/woord/veiligheid>.

Verheyden, C. (2026, 21 januari). *Leefloon weigeren bij agressie: ‘Onmacht maakt boos’*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/ opinie/leefloon-weigeren-bij-agressie-onmacht-maakt-boos/>.

Wat is grensoverschrijdend gedrag? (z.d.). Vlaanderen.be. <https://www.vlaanderen.be/vlaams-meldpunt-grensoverschrijdend-gedrag/wat-is-grensoverschrijdend-gedrag>.

Welzijn op het werk | Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid - Arbeid en Sociaal Overleg. (z.d.). <https://werk.belgie.be/nl/themas/welzijn-op-het-werk>.

Welzijnsactoren: van werkgever tot overlegcomité. (z.d.). Vlaanderen.be. <https://www.vlaanderen.be/informatie-voor-hr-professionals/dienstverlening-welzijn-en-gezondheid/welzijnsactoren-van-werkgever-tot-overlegcomite>.

Bijlagen

Interviewvragen

Persoonlijke gegevens

- Naam en voornaam
- Leeftijd
- Gender
- Studie

Context & situering

- In welke sector werk je?
- Kan je kort iets vertellen over je huidige functie en organisatie?
- Hoe lang werk je al als sociaal werker?
- Hoe ziet je contact met cliënten eruit?
- Zijn er aspecten van jouw werkcontext die je als meer risicovol ervaart? Zo ja, welke?

Wat is veiligheid in sociaal werk?

- Wat betekent veiligheid voor jou in je job als sociaal werker? Wat is veilig en wat is onveilig?
- Wanneer voel jij je veilig op het werk?
- Wanneer voel jij je onveilig of minder veilig?
- Heeft veiligheid volgens jou invloed op hoe je professioneel kan handelen? Zo ja, hoe?
- Zie jij veiligheid eerder als een randvoorwaarde of als een kernwaarde van sociaal werk? Waarom?

Agressie & geweld: ervaringen en context

- Kan je een situatie beschrijven waarin je te maken kreeg met agressie of grensoverschrijdend gedrag?
- Over welke vormen van agressie gaat het vooral?
- In welke situaties of contexten merk je dat het risico op agressie groter is?
- Zijn er bepaalde doelgroepen, momenten of beslissingen die je als risicovoller ervaart?
- Heb je het gevoel dat jouw professionele beslissingen soms agressie uitlokken? Zo ja, op welke manier?

Normalisering van agressie

In de literatuur wordt vaak gesproken over het normaliseren van agressie in sociaal

Werk.

- Er wordt geschreven dat agressie in de sector toeneemt. Hoe kijk jij daartegenaan?
- Hoe wordt binnen jullie organisatie gekeken naar agressie op de werkvloer?
- Hoe wordt er doorgaans gereageerd in jouw organisatie wanneer iemand agressie meemaakt?
- Wat doet die normalisering volgens jou met sociaal werkers?
- Heeft het invloed op beginnende collega's of stagiairs? Zo ja, hoe?

Impact op jou als sociaal werker

- Wat doet zo'n ervaring van agressie of onveiligheid met jou persoonlijk?
- Merk je effecten op:
 - Je stressniveau?
 - Je mentale of emotionele welzijn?
 - Je lichamelijke reacties?
- Heeft invloed gehad op
 - Hoe je cliënten benadert?
 - Je grenzen?
 - Je mate van empathie?
- Heb je ooit overwogen om van job of sector te veranderen omwille van veiligheid? Wat maakte dat je gebleven bent?

Team, organisatie & meldcultuur

- In welke mate voelde je je tijdens je opleiding voorbereid op agressie of onveiligheid? Op welke manier?
- Wat bestaat er binnen jouw organisatie qua beleid omtrent agressie? Is er zoiets als bijvoorbeeld een kwaliteitshandboek?
- Hoe duidelijk en toegankelijk is het meldsysteem (in jouw organisatie)?
- Meld je incidenten altijd? Waarom wel of niet?
- Wat zijn volgens jou redenen waarom sociaal werkers niet altijd melden?

Preventie, methodieken & nazorg

- Heb je ooit opleidingen of trainingen gekregen rond omgaan met agressie of de-escalatie?

- Welke preventieve maatregelen neemt jouw organisatie?
- Wat zou goede nazorg voor jou betekenen?
- Wat mis je vandaag nog op vlak van preventie of ondersteuning?

Toekomst & aanbevelingen

- Wat is volgens jou vandaag de grootste blinde vlek rond veiligheid in sociaal werk?
- Wat zou een eerste, haalbare stap zijn om veiligheid in de sector te verbeteren?
- Wat zou jij beleidsmakers of opleidingsinstellingen willen meegeven?

Informed Consent

Informed Consent – Onderzoek naar de veiligheid van sociaal werkers

Beste deelnemer,

U wordt uitgenodigd om deel te nemen aan een interview in het kader van mijn bachelorproef binnen de opleiding Maatschappelijk Werk aan de Erasmushogeschool Brussel.

Via dit document ontvangt u duidelijke informatie over het doel van het onderzoek, het verloop van het interview en de manier waarop uw gegevens worden behandeld. Gelieve dit document aandachtig te lezen. Indien u vragen heeft, kan u deze op elk moment stellen.

Wat is het doel van dit onderzoek?

Ik ben momenteel laatstejaarsstudent Bachelor Maatschappelijk Werk aan de Erasmushogeschool Brussel. In het kader van mijn bachelorproef voer ik een praktijkgericht onderzoek uit waarvoor ik interviews afneem met professionals uit het werkveld.

Het onderzoek focust op de veiligheid van sociaal werkers binnen hun professionele praktijk. Aanleiding tot dit onderzoek zijn recente gebeurtenissen waarbij de veiligheid van hulpverleners onder druk kwam te staan, waaronder de tragische gebeurtenis bij het OCMW van Gent in augustus 2025. Daarnaast hebben zowel praktijkervaring als literatuurstudie mijn interesse in dit thema verder verdiept.

Het doel van dit onderzoek is om:

- Inzicht te krijgen in hoe sociaal werkers veiligheidsrisico's ervaren in hun dagelijkse praktijk

- Te begrijpen hoe zij omgaan met spanningsvolle, dreigende of risicovolle situaties in cliëntcontact
- Te onderzoeken welke preventiemaatregelen, procedures en vormen van ondersteuning organisaties voorzien om de veiligheid van hun medewerkers te waarborgen
- Eventuele noden en aanbevelingen vanuit de praktijk te formuleren

Het onderzoek kadert binnen een bachelorproef en heeft uitsluitend een academisch doel.

Wat houdt uw deelname concreet in?

Uw deelname bestaat uit een individueel interview dat:

- Ongeveer 45 tot 60 minuten duurt
- Plaatsvindt op een locatie naar keuze of online (bijvoorbeeld via Teams)
- Verloopt aan de hand van open vragen
- Wordt opgevat als een respectvol en vertrouwelijk gesprek

Er zijn geen juiste of foute antwoorden. Het gaat uitsluitend om de gegevens nadien correct en volledig te kunnen uitschrijven.

Vrijwillige deelname

Uw deelname aan dit onderzoek is volledig vrijwillig.

- U bent vrij om deelname te weigeren
- U kan op elk moment stoppen met het interview
- U hoeft hiervoor geen redenen op te geven
- Stopzetting heeft geen enkele negatieve gevolgen voor u
- U kan er ook voor kiezen om bepaalde vragen niet te beantwoorden

Vertrouwelijkheid en verwerking van gegevens

Alle verzamelde gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.

- Uw naam wordt niet vermeld in de bachelorproef
- Uw organisatie wordt niet herkenbaar beschreven, tenzij u hiervoor expliciet toestemming geeft

JA/NEE

- Persoonlijke en identificeerbare gegevens worden geanonimiseerd
- De audio-opnames worden beveiligd bewaard en verwijderd na afronding van de bachelorproef

- Enkel de student en de begeleider hebben toegang tot de ruwe gegevens

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt conform de geldende privacywetgeving (GDPR/AVG).

U heeft het recht om:

- Uw gegevens in te kijken
- Correcties te vragen
- Uw deelname en gegevens te laten verwijderen zolang het onderzoek loopt

Wat gebeurt er met de resultaten?

De resultaten worden verwerkt in een bachelorproef aan de Erasmushogeschool Brussel.

De bevindingen kunnen:

- Gebruikt worden voor academische evaluatie
- Besproken worden binnen de opleiding Sociaal Werk
- Op anonieme wijze verwerkt worden in rapportering

Indien u dit wenst, kan u na afloop een samenvatting van de onderzoeksresultaten ontvangen.

Mogelijke risico's of ongemakken

Het interview behandelt professionele ervaringen rond veiligheid. Het is mogelijk dat bepaalde situaties als gevoelig of emotioneel belastend worden ervaren. U bent niet verplicht om vragen te beantwoorden die u als onaangenaam ervaart. Het interview wordt steeds gevoerd met respect voor uw grenzen.

Contactgegevens

Indien u vragen heeft over het onderzoek, kan u contact opnemen met:

- Student:
 - o Ans Schoepen
 - o Student Bachelor Maatschappelijk werk
 - o Erasmushogeschool Brussel
 - o ans.schoepen@student.ehb.be
- Begeleider: Els Van de Velde
 - o Lector in de opleiding Sociaal Werk
 - o Erasmushogeschool Brussel
 - o els.van.de.velde1@ehb.be

Informed Consent

Ondergetekende verklaart dat:

- Ik voldoende informatie heb ontvangen over het doel en het verloop van dit onderzoek.
- Ik de mogelijkheid heb gekregen om vragen te stellen.
- Ik vrijwillig deelneem aan dit onderzoek.
- Ik weet dat ik mijn deelname elk moment kan stopzetten zonder gevolgen.
- Ik toestemming geef voor het vertrouwelijk verwerken van mijn gegevens in het kader van deze bachelorproef.
- Ik toestemming geef voor het maken van een audio-opname tijdens het interview.
- Ik weet dat mijn gegevens anoniem worden verwerkt.

Voor akkoord,

Naam + handtekening van de onderzoeker

.....

Naam + Handtekening van de geïnterviewde

.....

Plaats en datum

.....

