

# Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer

Brancherapportage Verpleging, Verzorging en Thuiszorg

---

Project: 20094394  
Maart 2021

Om de vragen  
die we stellen  
én die we  
beantwoorden



**ZEKER WETEN**

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>6</b>
<b>1. Prevalentie en ondersteuningsbehoeften</b>	<b>9</b>
<b>2. Verdieping externe agressie (patiënten/cliënten, bezoekers/familie of omstanders)</b>	<b>23</b>
▪ Voorzorgsmaatregelen vanuit de organisaties	24
▪ Melding maken, opvang en nazorg	30
▪ Aangifte doen	41
<b>3. Verdieping interne agressie (collega's en leidinggevenden)</b>	<b>48</b>
▪ Voorzorgsmaatregelen vanuit de organisaties	49
▪ Melding maken, opvang en nazorg	52
▪ Aangifte doen	63
<b>Bijlage</b>	<b>69</b>



# Inleiding

Achtergrond, onderzoeksopzet en respondentprofiel

# Achtergrond

- Dit onderzoek in opdracht van PGGM&CO en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, geeft inzicht in agressie en ongewenst gedrag in de sector zorg en welzijn.
- Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen in welke mate agressie en ongewenst gedrag op het werk voorkomt, hoe medewerkers hiermee omgaan en wat hun wensen en behoeften zijn voor ondersteuning op dit gebied.
- De resultaten geven inzicht in mogelijke aangrijpingspunten om agressie en ongewenst gedrag te voorkomen en medewerkers zo goed mogelijk op te vangen en te ondersteunen als ze hier toch mee in aanraking komen. De bevindingen in dit rapport worden gedeeld met vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers in zorg en welzijn, en worden gepubliceerd op [www.pggmenco.nl](http://www.pggmenco.nl).

# Onderzoeksopzet



## Methode & steekproef


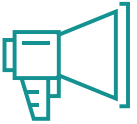

- Online vragenlijst van gemiddeld 15 minuten
- Data collectie periode: 1 t/m 22 februari 2021
- In totaal 11092 medewerkers over alle branches in zorg en welzijn (excl. kinderopvang), waaronder **3741** in de branche verpleging, verzorging en thuiszorg
- Binnen de resultaten van de totale sector zorg en welzijn zijn de branches gewogen naar de werkelijke aandelen binnen de totale sector (CBS).





## Leeswijzer rapportage

- In dit rapport worden de resultaten in grafieken weergegeven van de branche verpleging, verzorging en thuiszorg.
- Deze branche resultaten worden vergeleken met de resultaten van de totale sector zorg en welzijn. De resultaten van de totale sector zorg en welzijn worden weergegeven in de grijze tabel.
- Resultaten gebaseerd op een steekproef kleiner dan n=25 zijn niet gerapporteerd.

# Profiel respondenten branche verpleging, verzorging en thuiszorg

<b>Onderdeel</b> 	Verpleging en verzorging	55%
	Thuiszorg wijkverpleging en persoonlijke verzorging	24%
	Thuiszorg hulp bij huishouden	7%
	Kraamzorg	2%
	Anders	12%
<b>Leidinggevend</b> 	Ja	7%
	Nee	93%
<b>Cliëntgebonden</b> 	Ja	84%
	Nee	16%

<b>Geslacht</b> 	Vrouw	93%
	Man	7%
	Anders	0%
<b>Leeftijd</b> 	18-24	0%
	25-34	5%
	35-44	10%
	45-54	26%
	55-64	56%
	65 jaar of ouder	4%

Verdere respondentprofilering is in de bijlage opgenomen

I4.4: Binnen welk onderdeel van de verpleging, verzorging en thuiszorg werk je het grootste deel van de tijd? Basis: alle respondenten (n= 3741)

I10: Geef je in je functie leiding aan medewerkers?

I6: Heb je in je werk direct contact met patiënten of cliënten?

# Samenvatting

# Samenvatting

## 1 Prevalentie en ondersteuningsbehoeften

- De meerderheid heeft afgelopen 12 maanden te maken gehad met ongewenst of agressief gedrag op het werk door:
  - Patiënten of cliënten: **74%**
  - Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten: **43%**
  - Collega's of leidinggevenden: **23%**
- Verbale agressie komt het meest voor
- Een groot deel geeft aan dat externe agressie is toegenomen
- De meeste verbeterruimte ligt binnen training en vaardigheden

## 2 Verdieping externe agressie (patiënten/ cliënten, hun bezoekers/familie of omstanders)

- **67%** is bekend met formele gedragsregels opgesteld vanuit de organisatie
- **18%** vindt niet voldoende kennis en vaardigheden te hebben in omgaan met ongewenst en agressief gedrag
- **96%** weet waar ongewenst of agressief gedrag gemeld kan worden
- Gemiddeld meldt **62%** het ongewenste of agressieve gedrag
- Gemiddeld heeft **2%** hiervan aangifte gedaan

## 3 Verdieping interne agressie (collega's en leidinggevenden)

- **60%** geeft aan dat normen en grenzen over het omgaan met elkaar zijn besproken binnen het team
- **91%** weet waar ongewenst of agressief gedrag gemeld kan worden
- Gemiddeld meldt **45%** het ongewenste of agressieve gedrag
- Men is vaak niet tevreden over de opvang en nazorg
- Gemiddeld heeft **1%** hiervan aangifte gedaan



# Belangrijkste resultaten - leeswijzer

Bovenaan de slides vindt u de leeswijzer

## 1 Prevalentie en ondersteuningsbehoeften

## 2 Verdieping externe agressie (patiënten/ cliënten, hun bezoekers/familie of omstanders)

## 3 Verdieping interne agressie (collega's en leidinggevenden)

**2.1**  
Voorzorgs-  
maatregelen  
vanuit de  
organisaties

**2.2**  
Melding  
maken,  
opvang en  
nazorg

**2.3**  
Aangifte  
doen

**3.1**  
Voorzorgs-  
maatregelen  
vanuit de  
organisaties

**3.2**  
Melding  
maken,  
opvang en  
nazorg

**3.3**  
Aangifte  
doen



# Prevalentie en ondersteuningsbehoeften

# 1

Agressie en ongewenst gedrag door patiënten/  
cliënten, bezoekers/familie en collega's/ leidinggevenden

*De prevalentievragen in dit hoofdstuk over agressie en ongewenst gedrag door patiënten/ cliënten en bezoekers/familie zijn alleen gesteld aan zorgmedewerkers die in hun werk (deels) direct contact hebben met patiënten/cliënten (n=3460)  
Prevalentievragen in contact met collega's en leidinggevenden zijn aan alle respondenten gesteld (n=3741)*

# Wat is ongewenst en agressief gedrag op het werk?

Ongewenst gedrag:

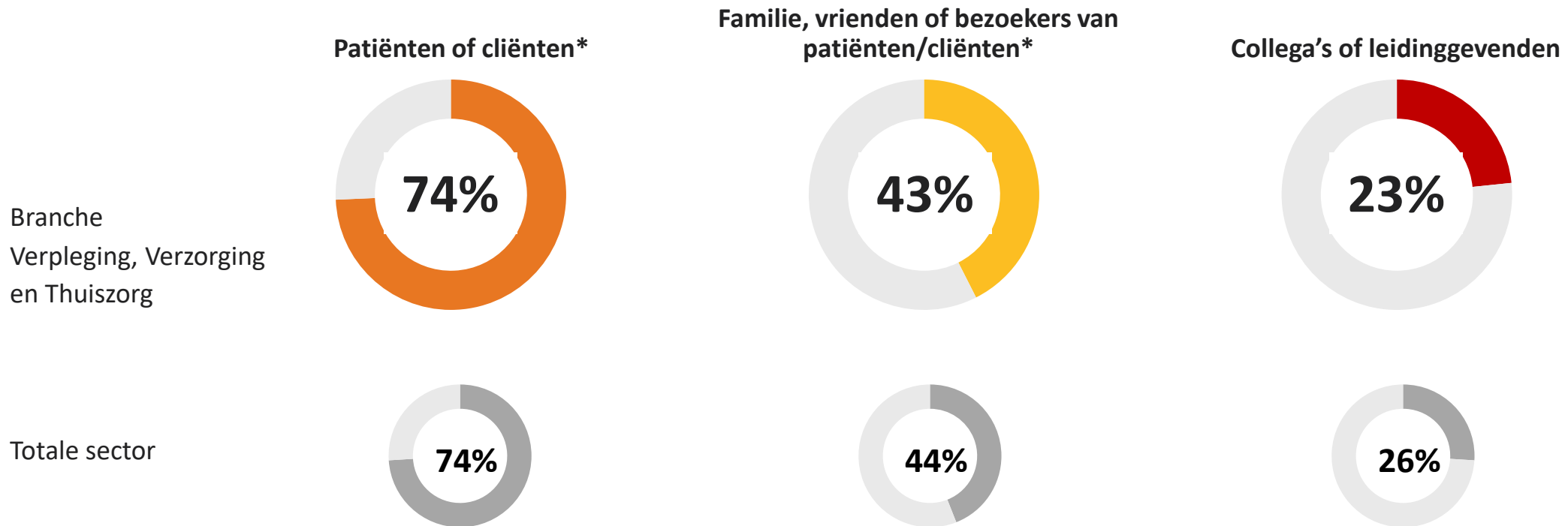


Agressief gedrag:



# De meerderheid heeft te maken gehad met ongewenst of agressief gedrag op het werk

Afgelopen 12 maanden te maken gehad met agressie of ongewenst gedrag in contact met...



\* De prevalentievragen in dit hoofdstuk over agressie en ongewenst gedrag door patiënten/cliënten en bezoekers/familie zijn alleen gesteld aan zorgmedewerkers die in hun werk (deels) direct contact hebben met patiënten/cliënten.

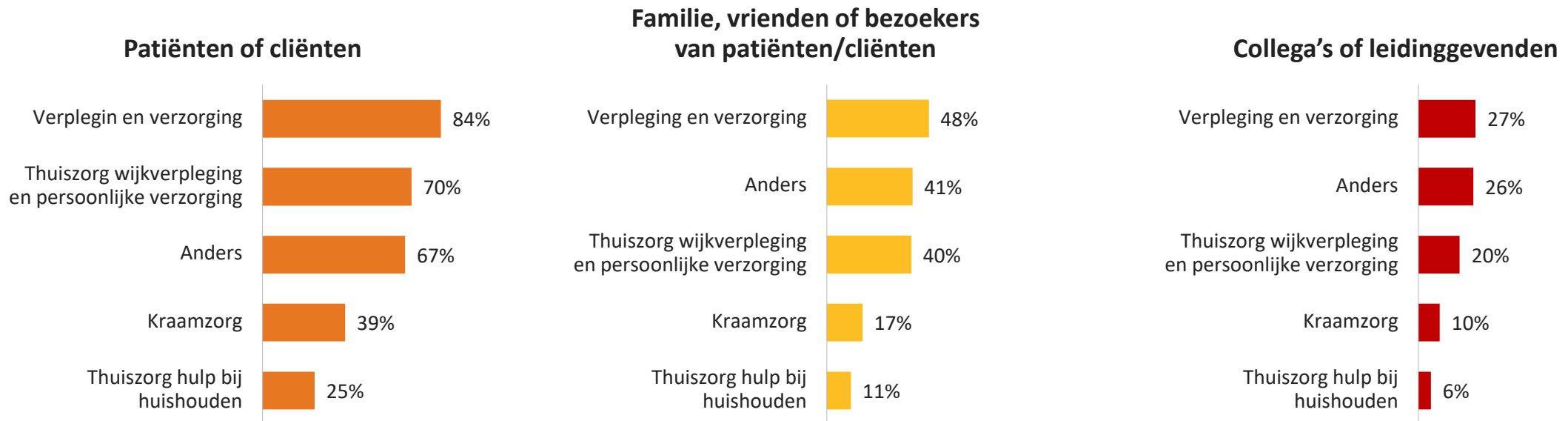
V1. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met patiënten of cliënten? Basis: contact met patiënten/cliënten

V5. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met familie, vrienden of bezoekers? Basis: contact met patiënten/cliënten

V8. Kun je aangeven of je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken hebt gehad met onderstaande zaken in je contact met collega's of leidinggevenden? Basis: alle respondenten

# Prevalentie agressie en ongewenst gedrag per subbranche

Afgelopen 12 maanden te maken gehad met agressie of ongewenst gedrag in contact met...



V1. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met patiënten of cliënten?

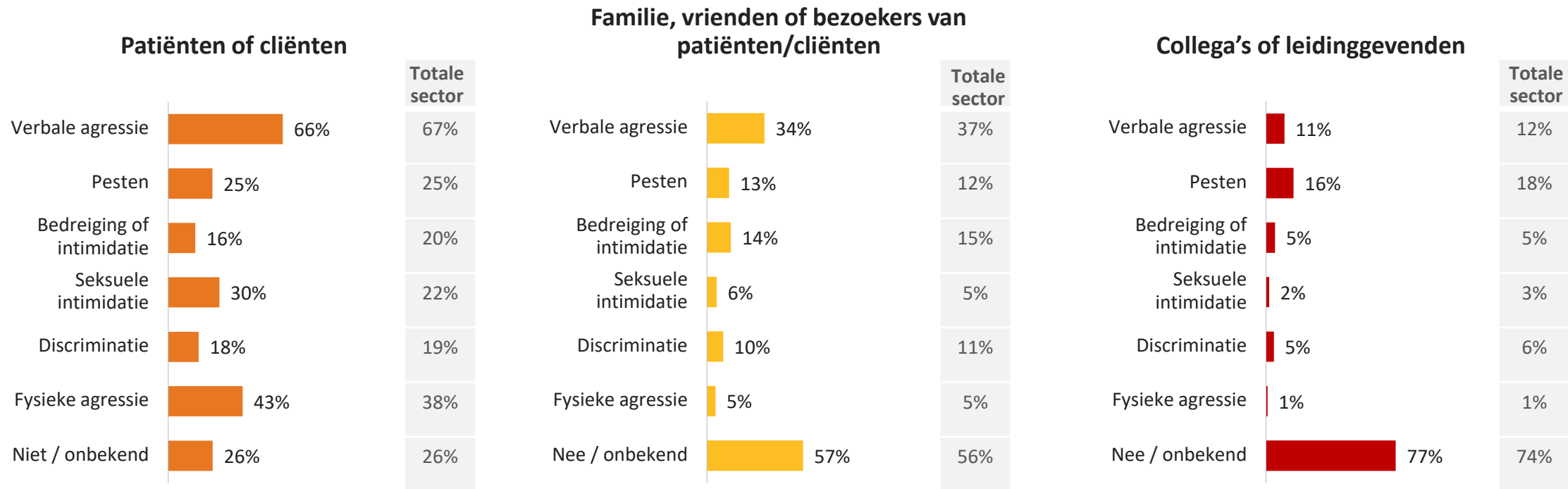
V5. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met familie, vrienden of bezoekers?


V8. Kun je aangeven of je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken hebt gehad met onderstaande zaken in je contact met collega's of leidinggevenden?

Basis: contact met patiënten/cliënten, alle respondenten

# Verbale agressie komt het meest voor

Afgelopen 12 maanden te maken gehad met agressie of ongewenst gedrag in contact met...



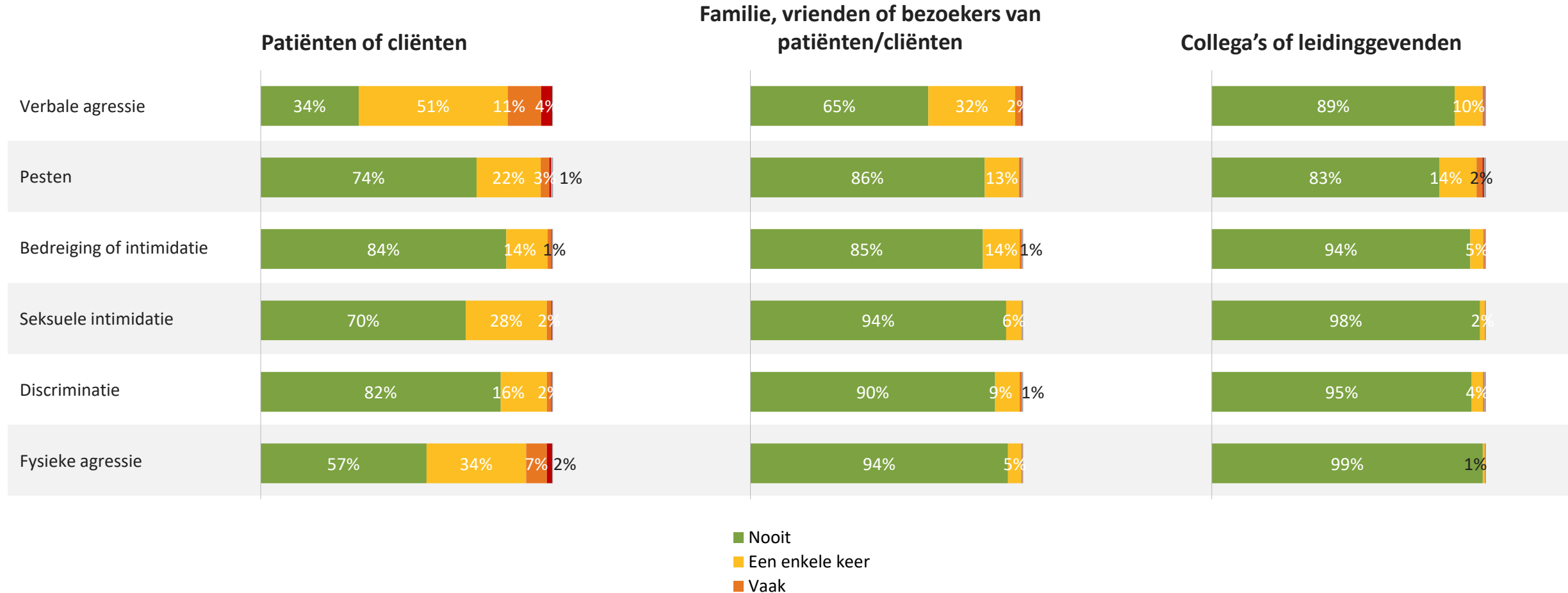
 = totale sector

V1/V5/V8. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met...?

Basis: contact met patiënten of cliënten / alle respondenten

# Details: frequentie ongewenst gedrag

Hoe vaak agressie of ongewenst gedrag voorkomt in contact met:

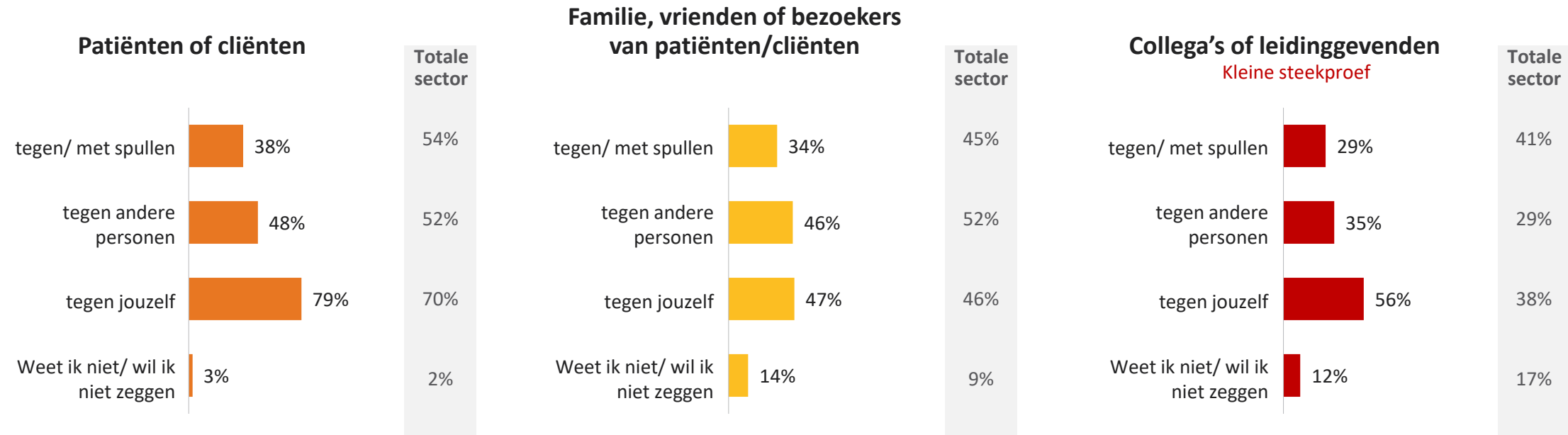


V1. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met...?

Basis: contact met patiënten/cliënten, alle respondenten

# Verdieping fysieke agressie: agressie tegen de medewerker komt het vaakst voor

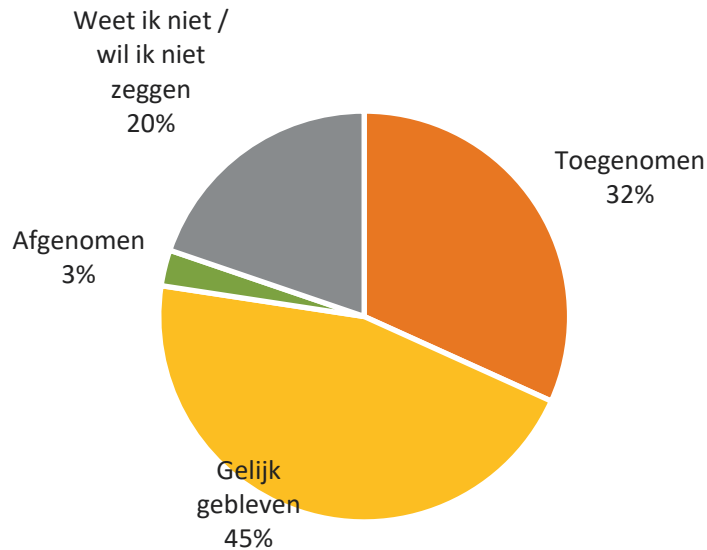
Soort fysieke agressie ervaren in de afgelopen 12 maanden



■ = totale sector

# Ongewenst gedrag is door velen gevoelsmatig toegenomen in het afgelopen jaar

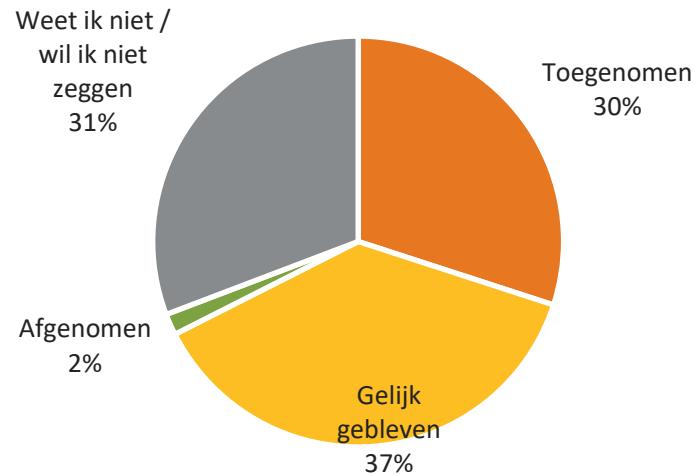
**Patiënten of cliënten**



**Totale sector**

Toegenomen	36%
Gelijk gebleven	43%
Afgenomen	3%
Weet ik niet/ wil ik niet zeggen	18%

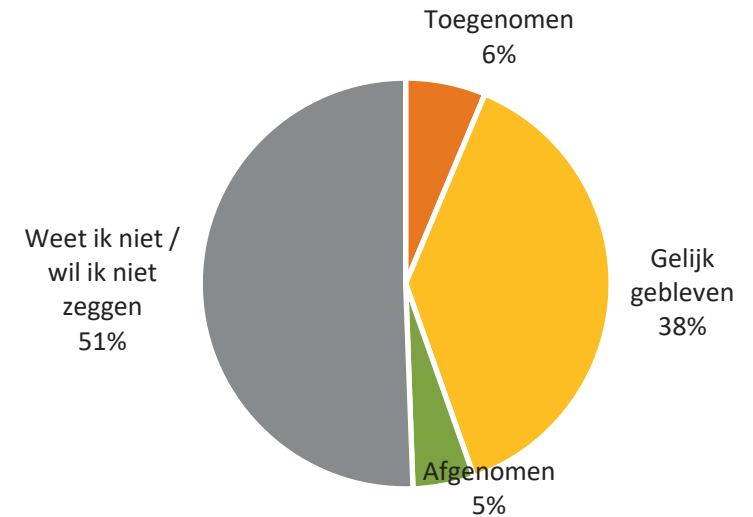
**Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten**



**Totale sector**

Toegenomen	28%
Gelijk gebleven	40%
Afgenomen	2%
Weet ik niet/ wil ik niet zeggen	31%

**Collega's of leidinggevenden**



**Totale sector**

Toegenomen	6%
Gelijk gebleven	43%
Afgenomen	5%
Weet ik niet/ wil ik niet zeggen	46%

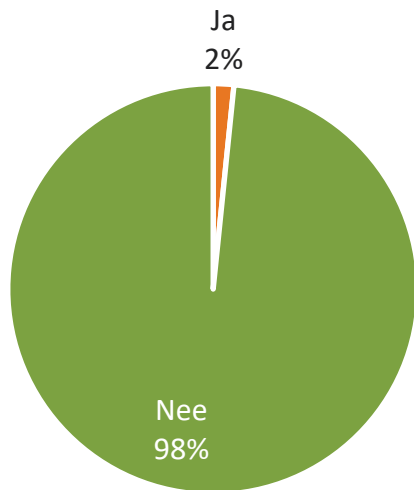




# Een kleine groep komt in aanraking met online ongewenst gedrag

In de afgelopen 12 maanden te maken gehad met online ongewenst gedrag door...

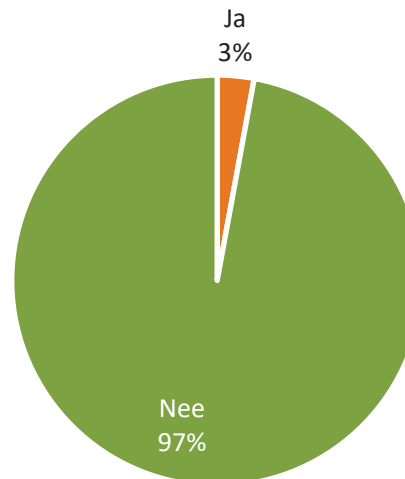
Patiënten of cliënten



Totale sector

Ja	3%
Nee	97%

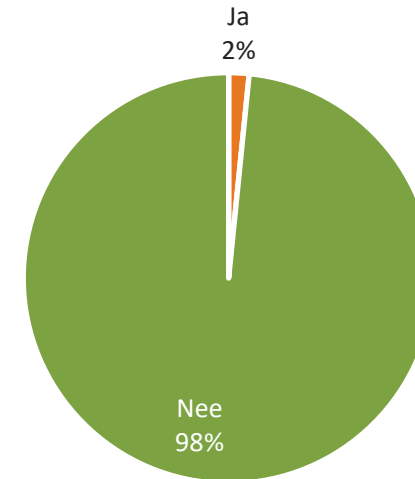
Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten



Totale sector

Ja	3%
Nee	97%

Collega's of leidinggevenden



Totale sector

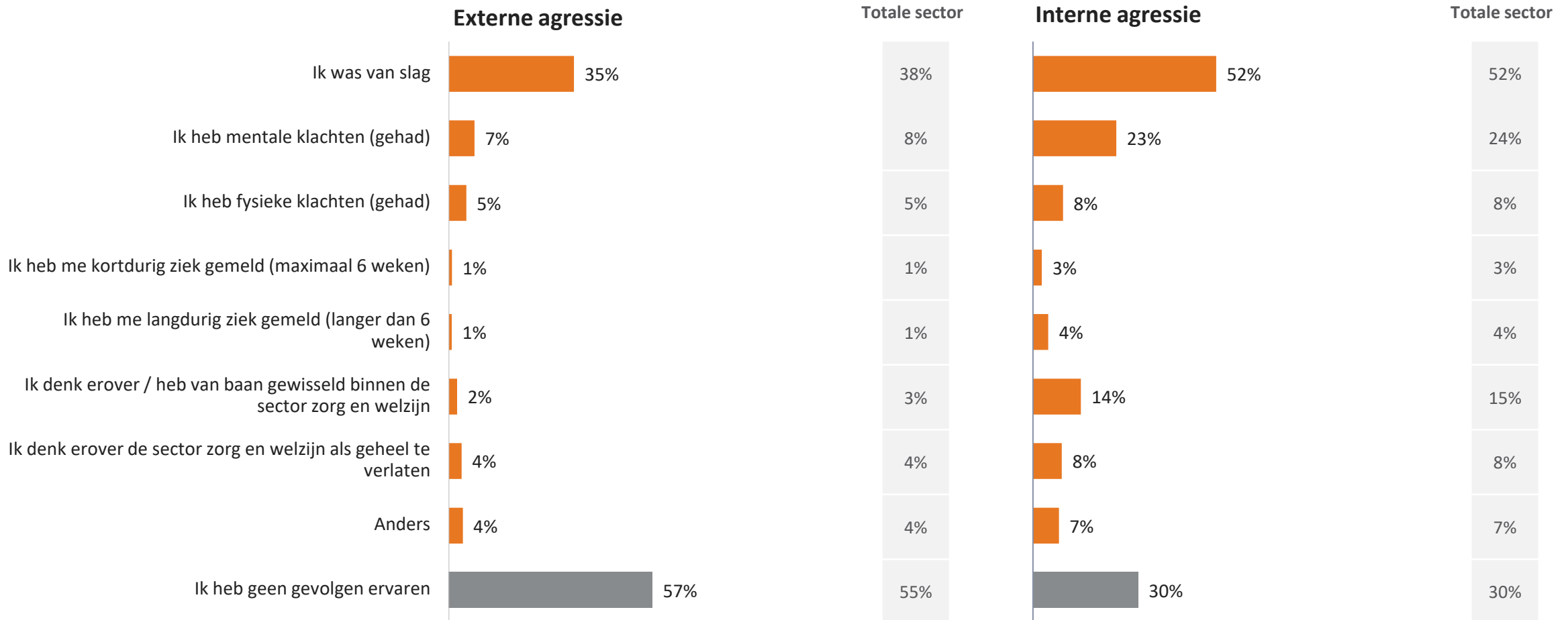
Ja	2%
Nee	98%

V2/V6a/V9. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met online ongewenst gedrag door ..., zoals het verspreiden van negatieve of agressieve berichten op social media (zoals Facebook of Instagram) of websites?

Basis: contact met patiënten of cliënten / alle respondenten

# Na een ervaring met ongewenst gedrag is men veelal van slag

## Gevolgen van ervaring agressie en ongewenst gedrag

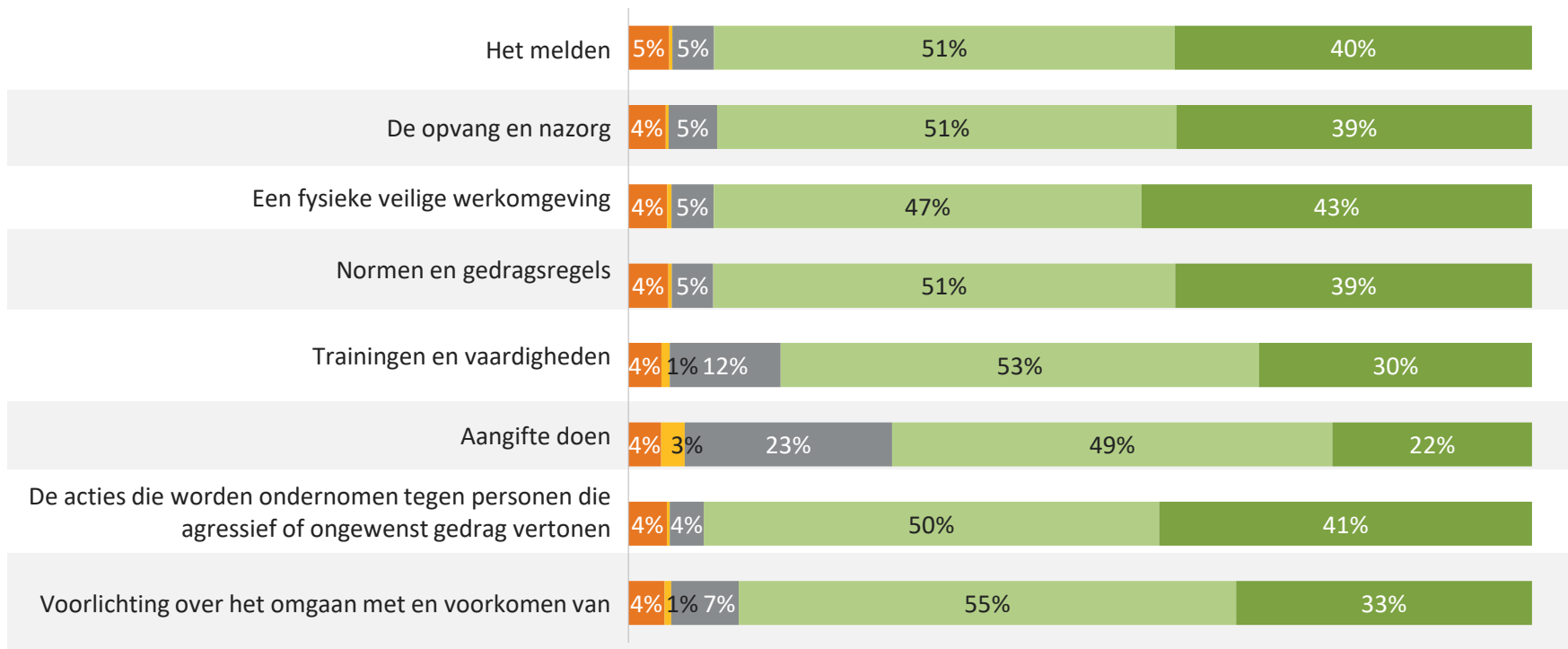


V15c/18c. Wat waren voor jou de gevolgen van de agressie en/ of het ongewenst gedrag van patiënten/ cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, of collega's en leidinggevenden? Je kunt meerdere antwoorden kiezen.

Basis: externe agressie en/ of ongewenst gedrag ervaren (n=2771) / interne agressie en/ of ongewenst gedrag ervaren (n=874)

# De verschillende zaken om agressie en ongewenst gedrag aan te pakken worden belangrijk gevonden

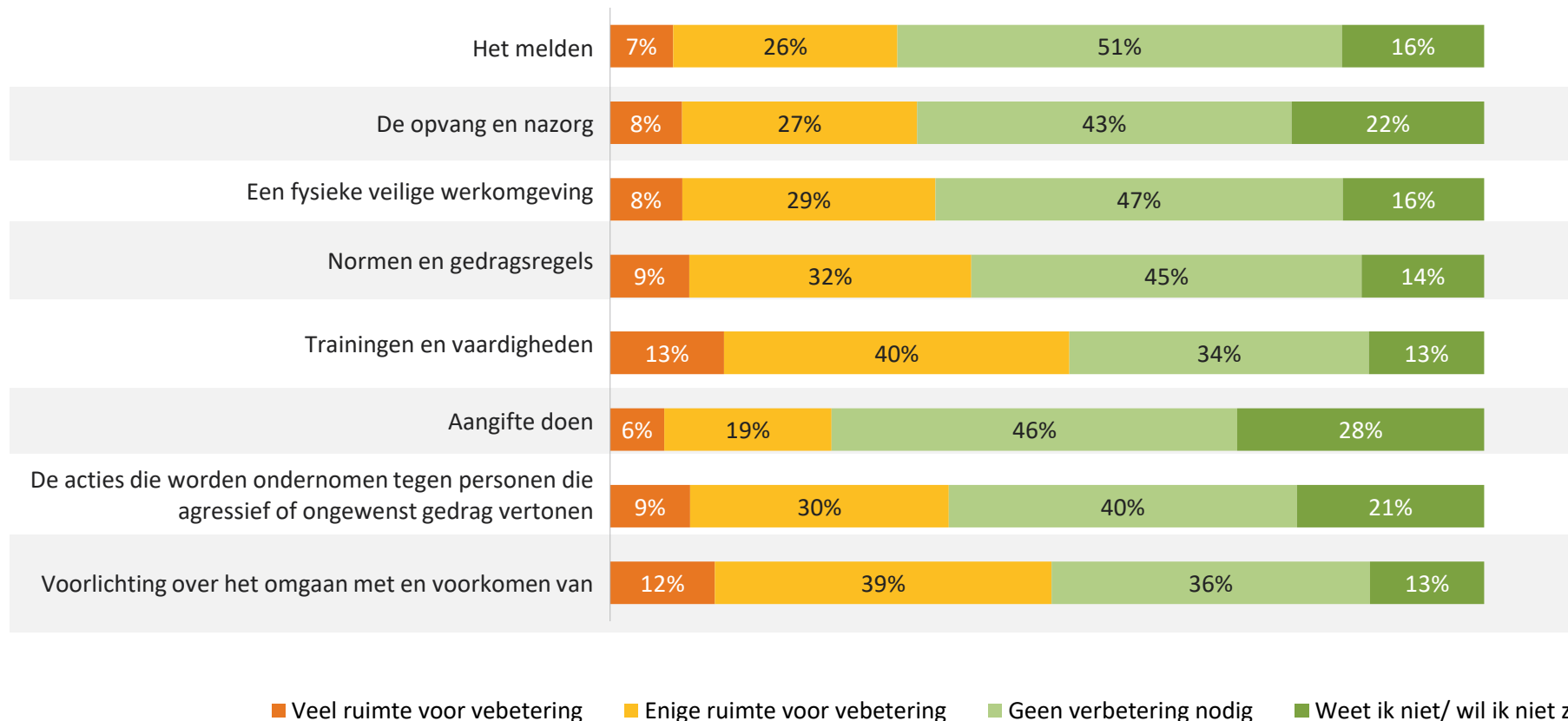
Belang dat zaken goed geregeld zijn



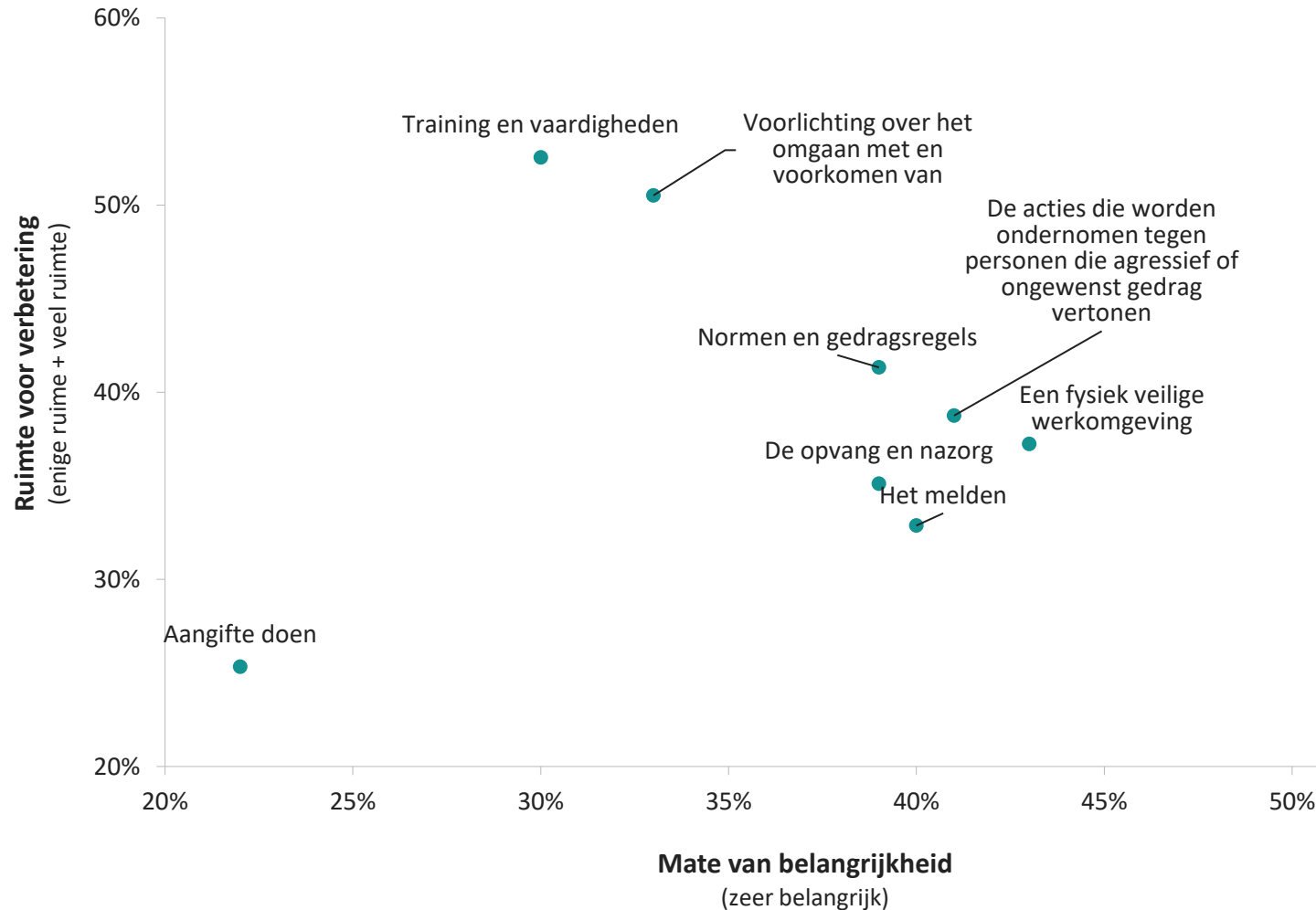
■ Zeer onbelangrijk ■ Onbelangrijk ■ Niet belangrijk, maar ook niet onbelangrijk ■ Belangrijk ■ Zeer belangrijk

# De meeste ruimte voor verbetering ligt bij trainingen en voorlichting

Ruimte voor verbetering binnen jou organisatie..



# Verbeterprioriteiten



V38a. In hoeverre vind jij het in jouw werk belangrijk dat de onderstaande zaken goed geregeld zijn als het gaat om het aanpakken van agressie en ongewenst gedrag?

V38b. In hoeverre vind je dat jouw organisatie hierin kan verbeteren? Basis: alle respondenten

# Verdieping: externe agressie

# 2

Agressie en ongewenst gedrag door patiënten/  
cliënten, hun familie/ bezoekers of omstanders

# Vorzorgsmaatregelen vanuit organisaties

# 2.1

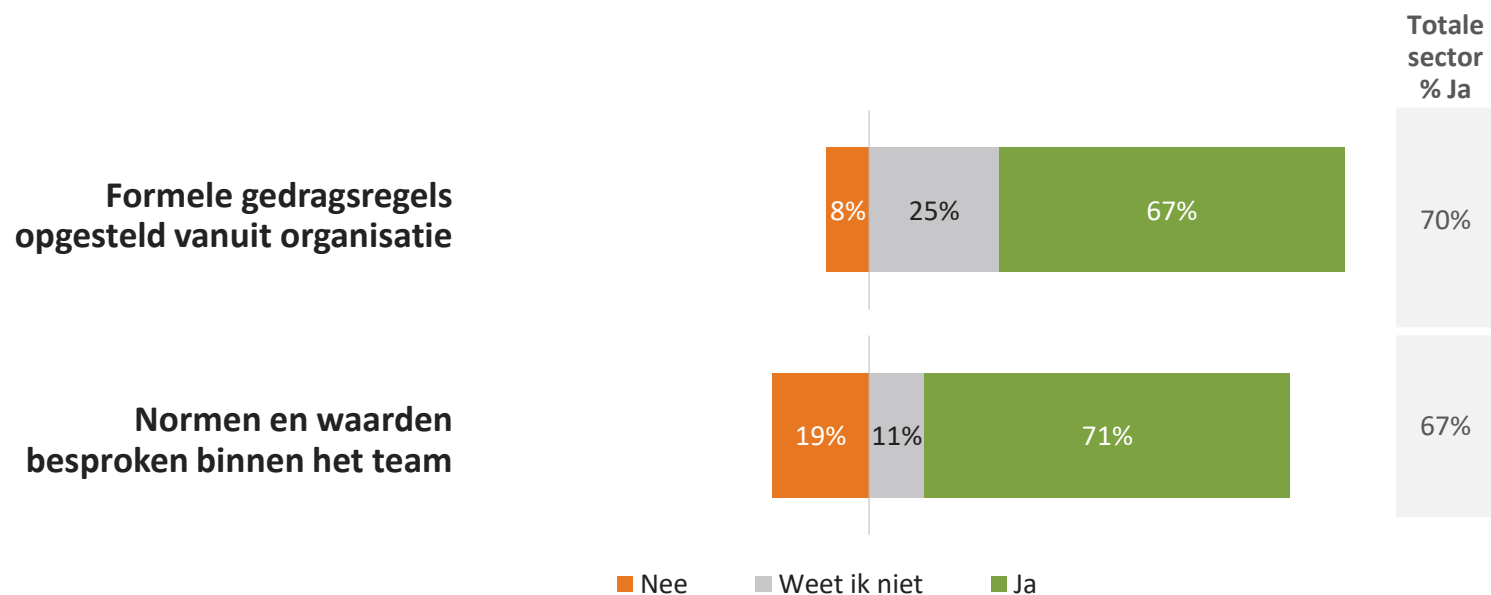
Normen en gedragsregels, fysiek veilige werkomgeving  
en training en vaardigheden

*Vragen in dit hoofdstuk zijn enkel gesteld aan zorgmedewerkers die in hun werk (deels) direct contact hebben met patiënten/cliënten (n=3460).*

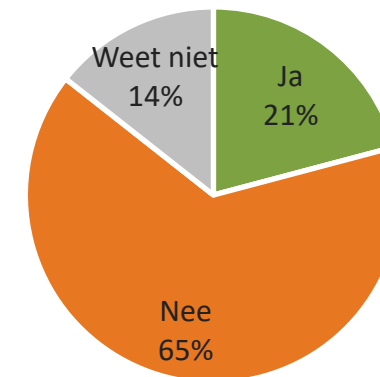


Normen en gedragsregels

# Gedragsregels vanuit de organisatie zijn vaak bekend. Er is soms behoefte aan extra grenzen of regels



## Behoefte aan (extra) grenzen of gedragsregels



### Totale sector

Ja	21%
Nee	65%
Weet niet	14%

V20. Zijn er binnen jouw organisatie voor patiënten/cliënten en hun familie, vrienden of bezoekers formele gedragsregels of huisregels opgesteld?

V21. Hebben jullie binnen je team met elkaar normen en grenzen besproken als het gaat om agressie en ongewenst gedrag door patiënten/cliënten en hun familie/bezoekers?

V23b. Heb je behoefte aan (extra) grenzen of gedragsregels als het gaat om agressie en ongewenst gedrag op je werk voor patiënten/cliënten en hun familie, vrienden of bezoekers?

Basis: zorgmedewerkers met direct contact met patiënten/cliënten

Normen en gedragsregels

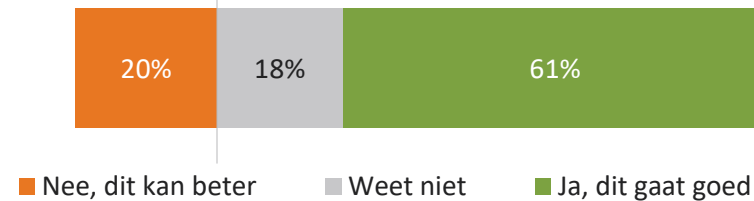
# Men wordt meestal aangesproken op ongewenst gedrag



### Totale sector

Ja, (bijna) altijd	70%
Soms wel, soms niet	23%
Nee, (bijna) nooit	2%
Weet ik niet	5%

### Tevreden over mate van aangesproken worden



Totale sector  
% Ja

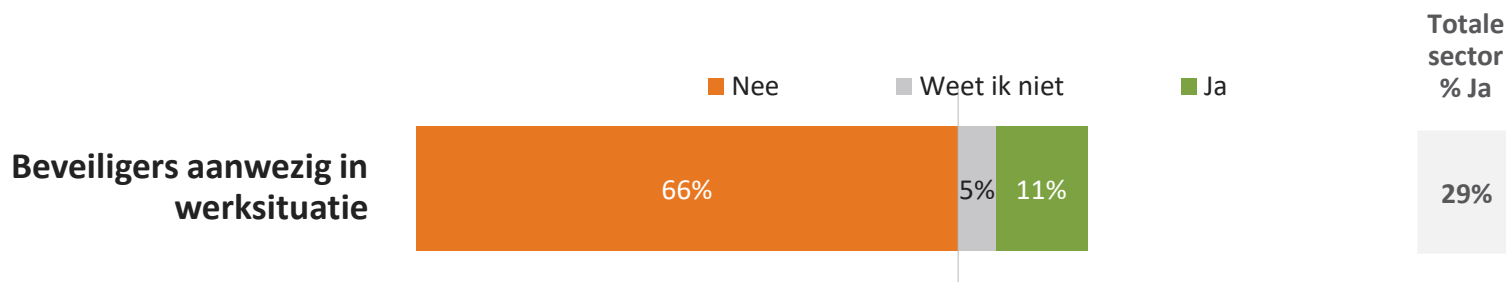
60%

V22. Worden patiënten/cliënten en hun familie, vrienden of bezoekers binnen jouw organisatie aangesproken op hun gedrag wanneer ze agressie of ongewenst gedrag vertonen?

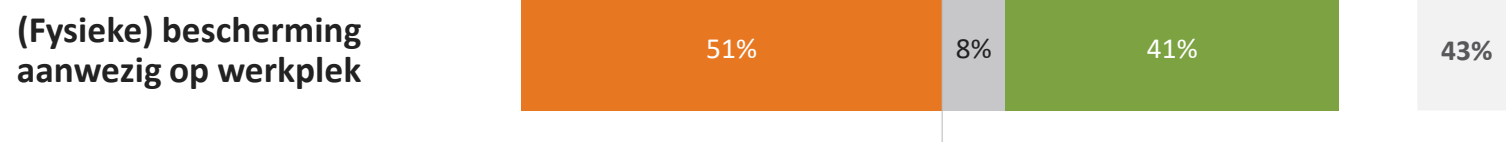
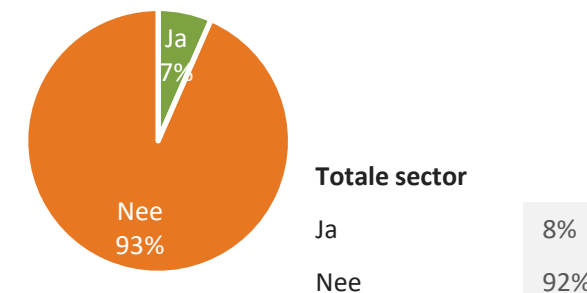
V23a. Ben je tevreden over de mate waarin patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers binnen jouw organisatie worden aangesproken wanneer ze agressie of ongewenst gedrag vertonen? Basis: zorgmedewerkers met direct contact met patiënten/cliënten

Fysiek veilige werkomgeving

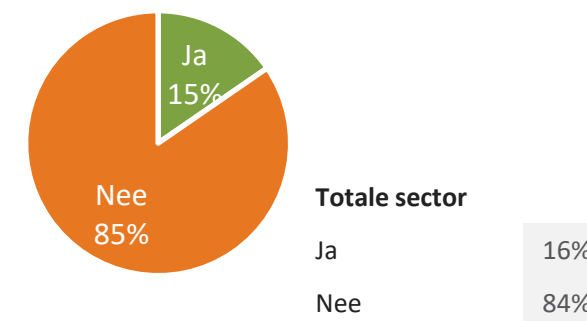
# Ook al is er vaak geen beveiliging of bescherming, hier is vaak geen extra behoefte aan



## Behoeftte aan (extra) beveiligers



## Behoeftte aan (extra) bescherming



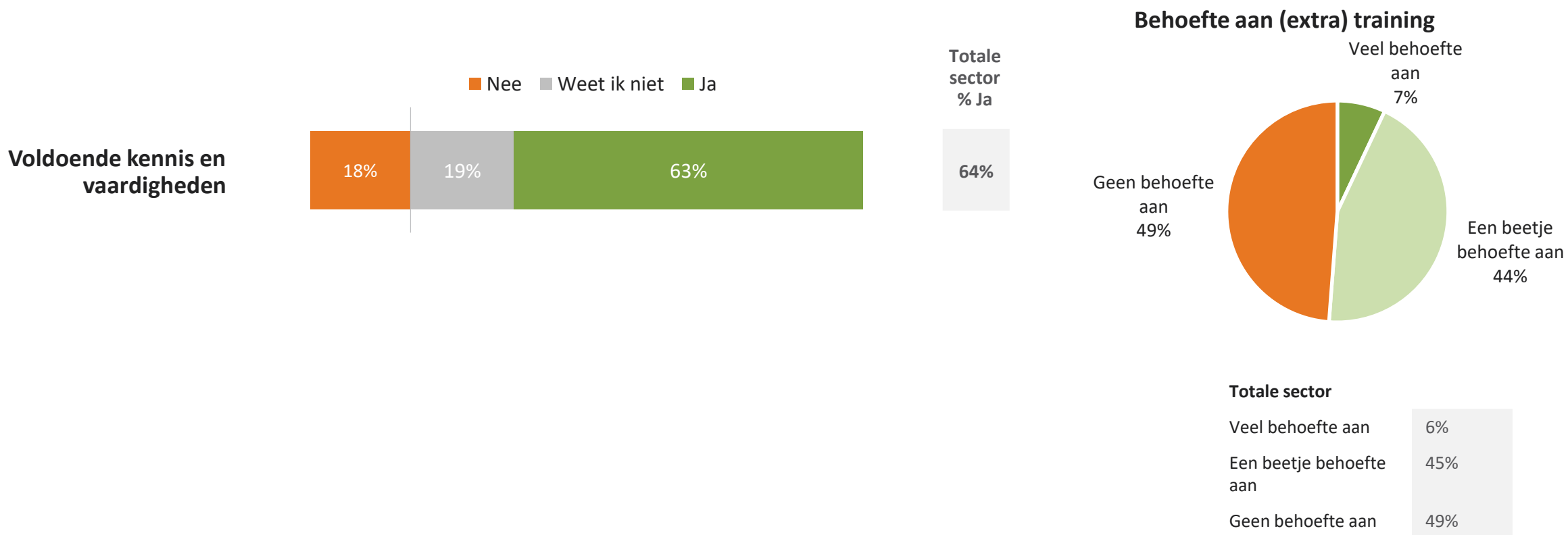
V16. Zijn er beveiligers in jouw werksituatie aanwezig om je te beschermen of te ondersteunen wanneer er sprake is van agressie of ongewenst gedrag door patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers? V17. Heb je behoefte aan (extra) beveiligers ter bescherming of ondersteuning?

V18. Is er (fysieke) bescherming tegen agressie en ongewenst gedrag op je werkplek? V19. Heb je behoefte aan (extra) bescherming tegen agressie en ongewenst gedrag op je werkplek?

Basis: zorgmedewerkers met direct contact met patiënten/cliënten

Training en vaardigheden

# Er is behoefte aan (extra) training in omgang met agressie en ongewenst gedrag



V25. Heb je voldoende kennis en vaardigheden om met alle vormen van agressie en ongewenst gedrag door patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers om te gaan, die in jouw werk voorkomen?

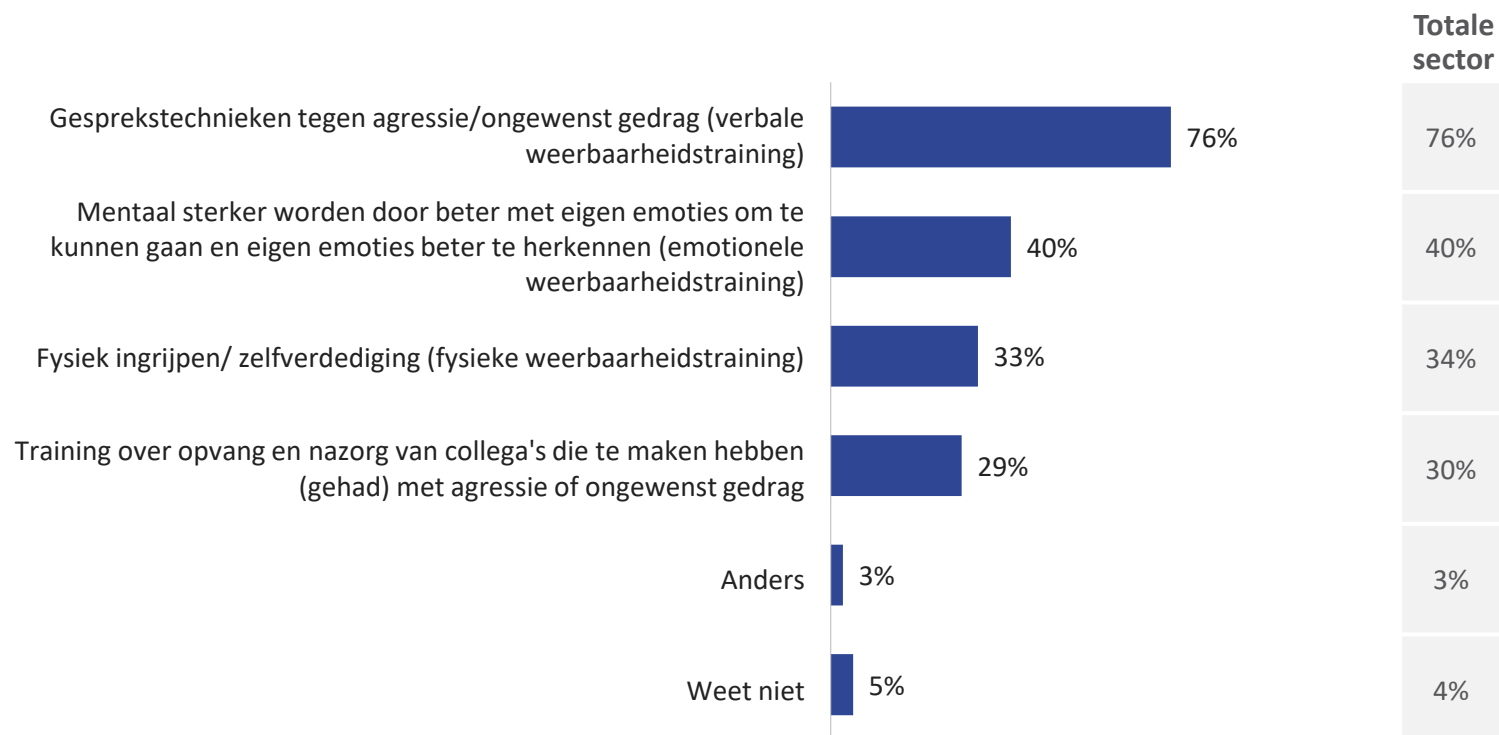
V26A. In hoeverre heb je behoefte aan (extra) training om beter om te kunnen gaan met agressie en ongewenst gedrag door patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers?

Basis: zorgmedewerkers met direct contact met patiënten/cliënten

Training en vaardigheden

# Er is de meeste behoefte aan training over gesprekstechnieken tegen agressie/ ongewenst gedrag

Interesse in training over..



V26. Op welk gebied zou je het liefst een training volgen om beter te kunnen omgaan met agressie en ongewenst gedrag door patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers? Je kunt meerdere antwoorden kiezen.

Basis: zorgmedewerkers met direct contact met patiënten/cliënten

# Melding maken, opvang en nazorg

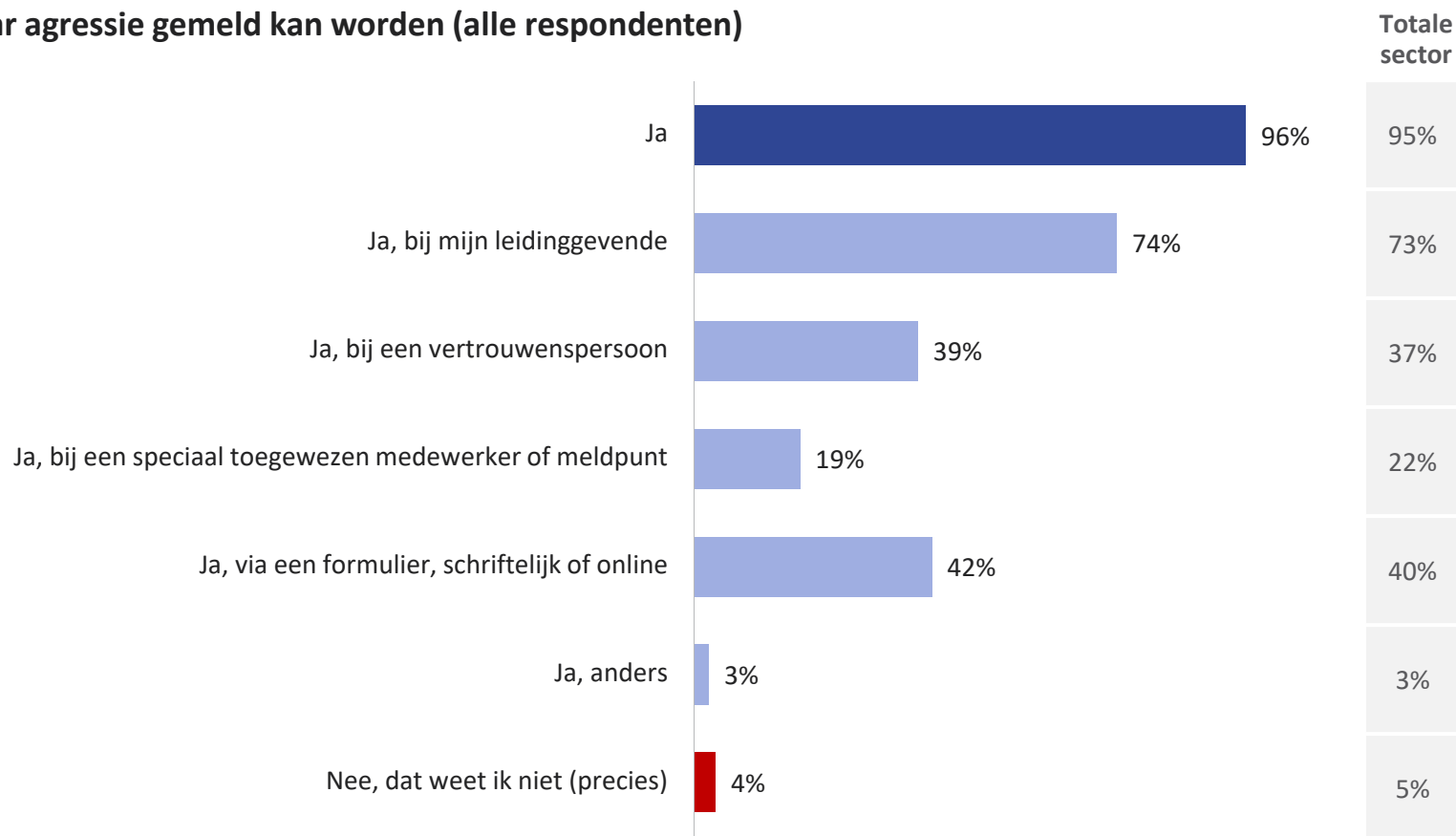
# 2.2

*De vragen in dit hoofdstuk over de ervaring met het melding doen, de opvang en nazorg zijn enkel gesteld aan zorgmedewerkers die externe agressie of ongewenst gedrag hebben ervaren in hun werk (n=2701).*

Melding maken

# De meerderheid weet waar ongewenst gedrag gemeld kan worden

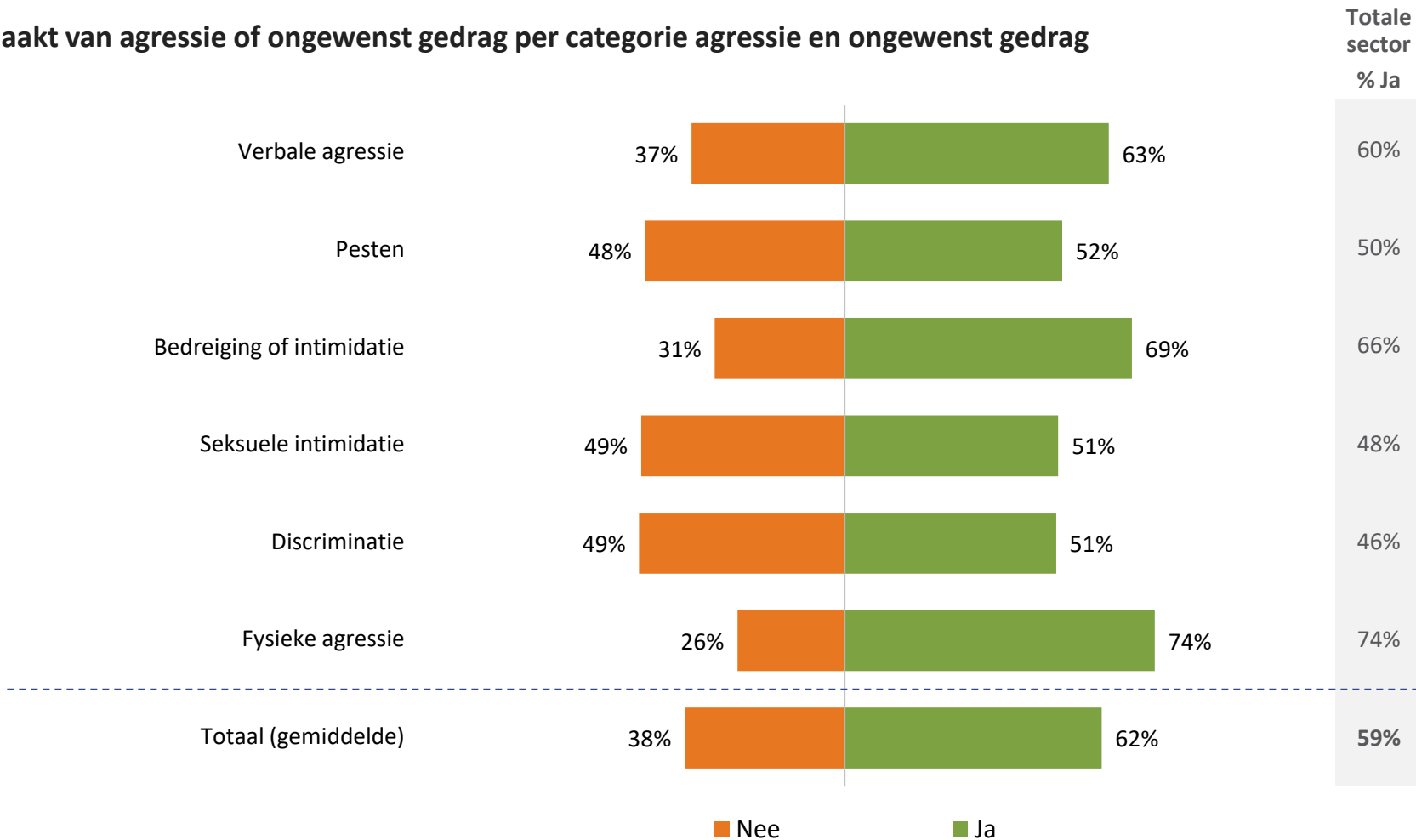
Weet waar agressie gemeld kan worden (alle respondenten)



Melding maken

# Gemiddeld wordt bij 38% van de gevallen geen melding gemaakt

Melding gemaakt van agressie of ongewenst gedrag per categorie agressie en ongewenst gedrag



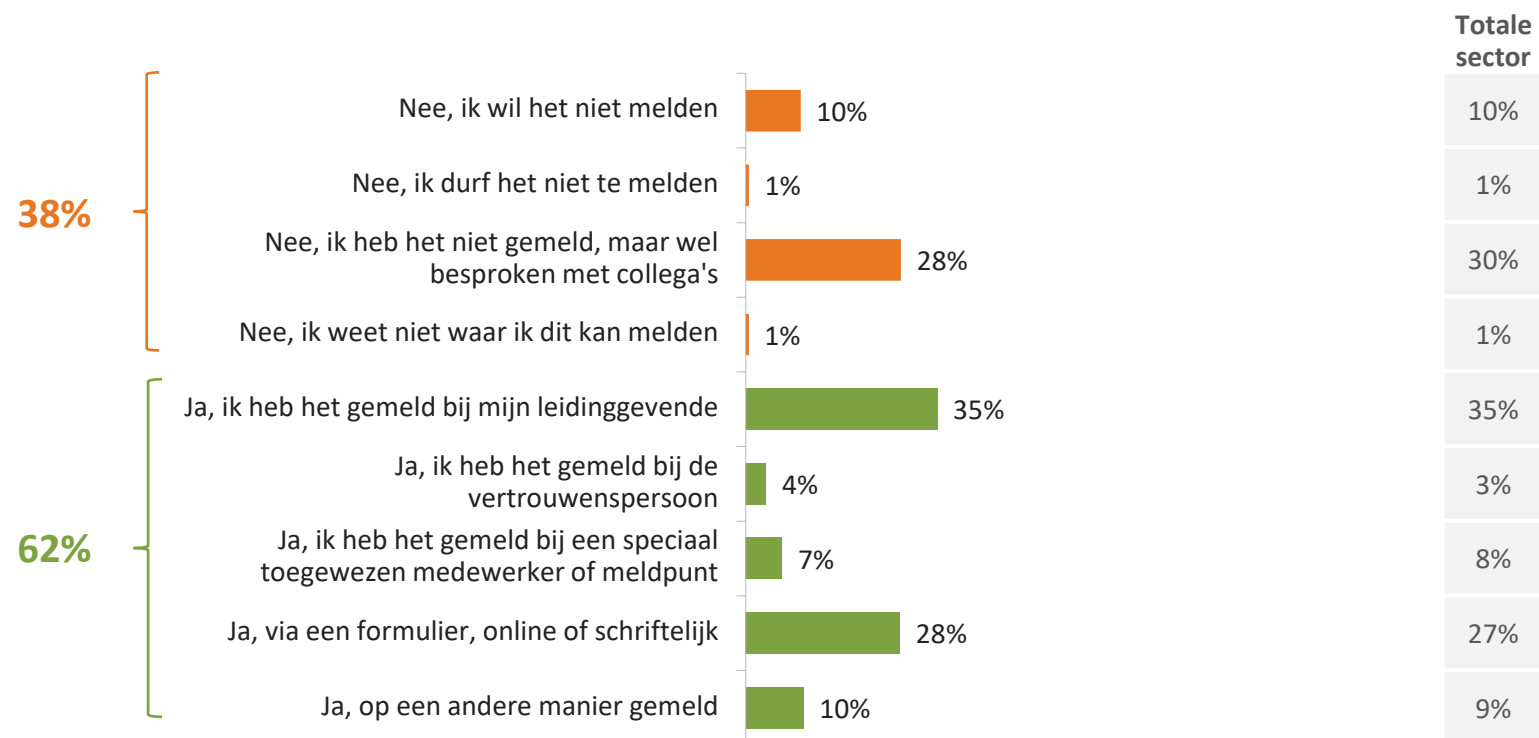
V13. Heb je het ongewenste gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, waar je in de afgelopen 12 maanden mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren



Melding maken

# Indien geen melding gemaakt, wordt het wel meestal met collega's besproken

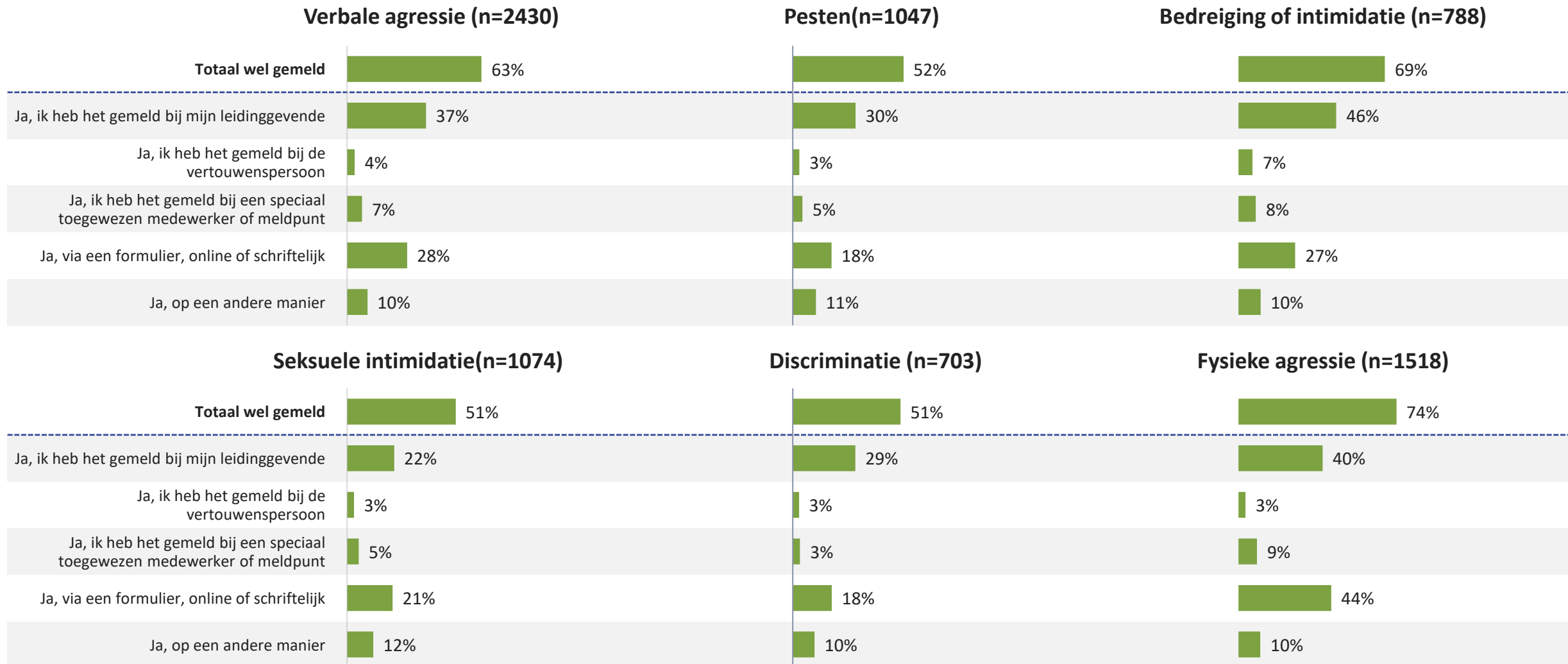
Melding gemaakt van agressie of ongewenst gedrag, gemiddelde over de typen agressie



V13. Heb je het ongewenste gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, waar je in de afgelopen 12 maanden mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Melding maken

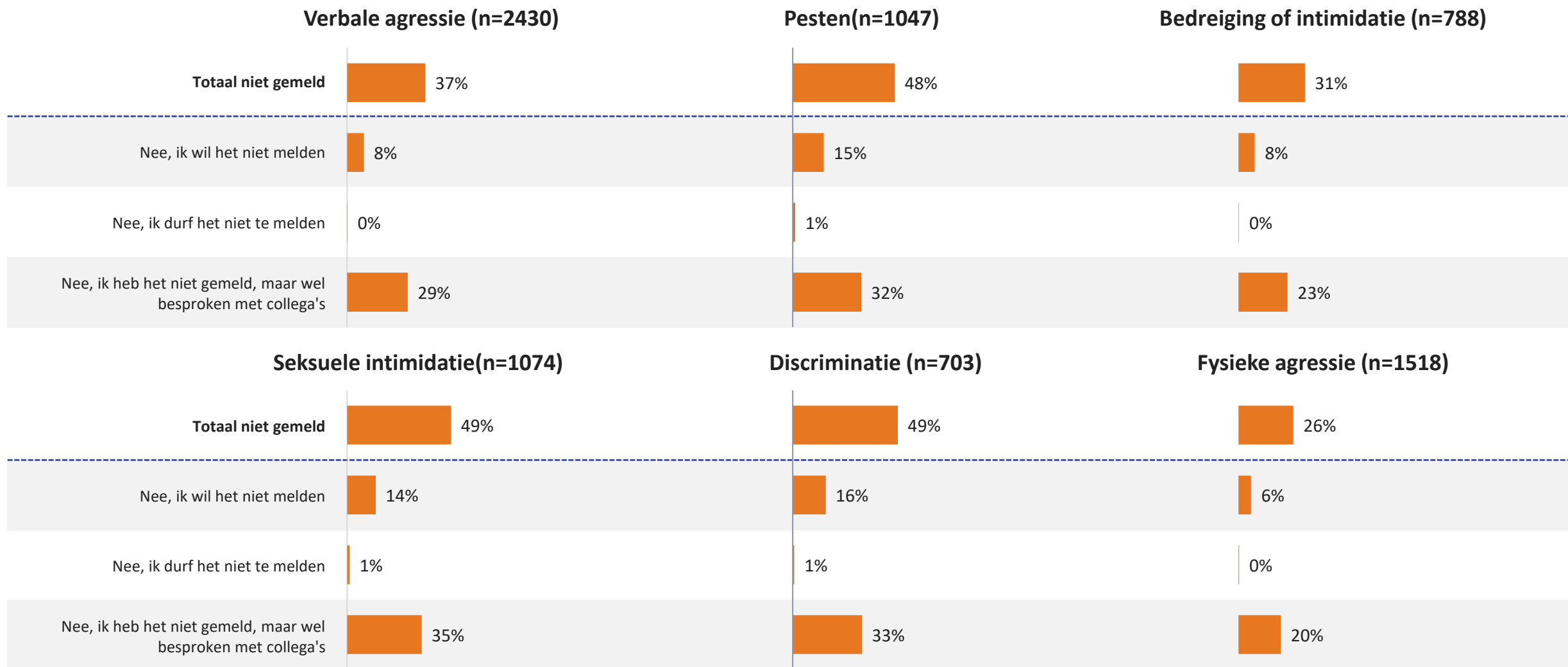
# Verdieping per type ongewenst gedrag: waar gemeld?



V13. Heb je het ongewenste gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, waar je in de afgelopen 12 maanden mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Melding maken

# Verdieping per type ongewenst gedrag: waarom niet gemeld?

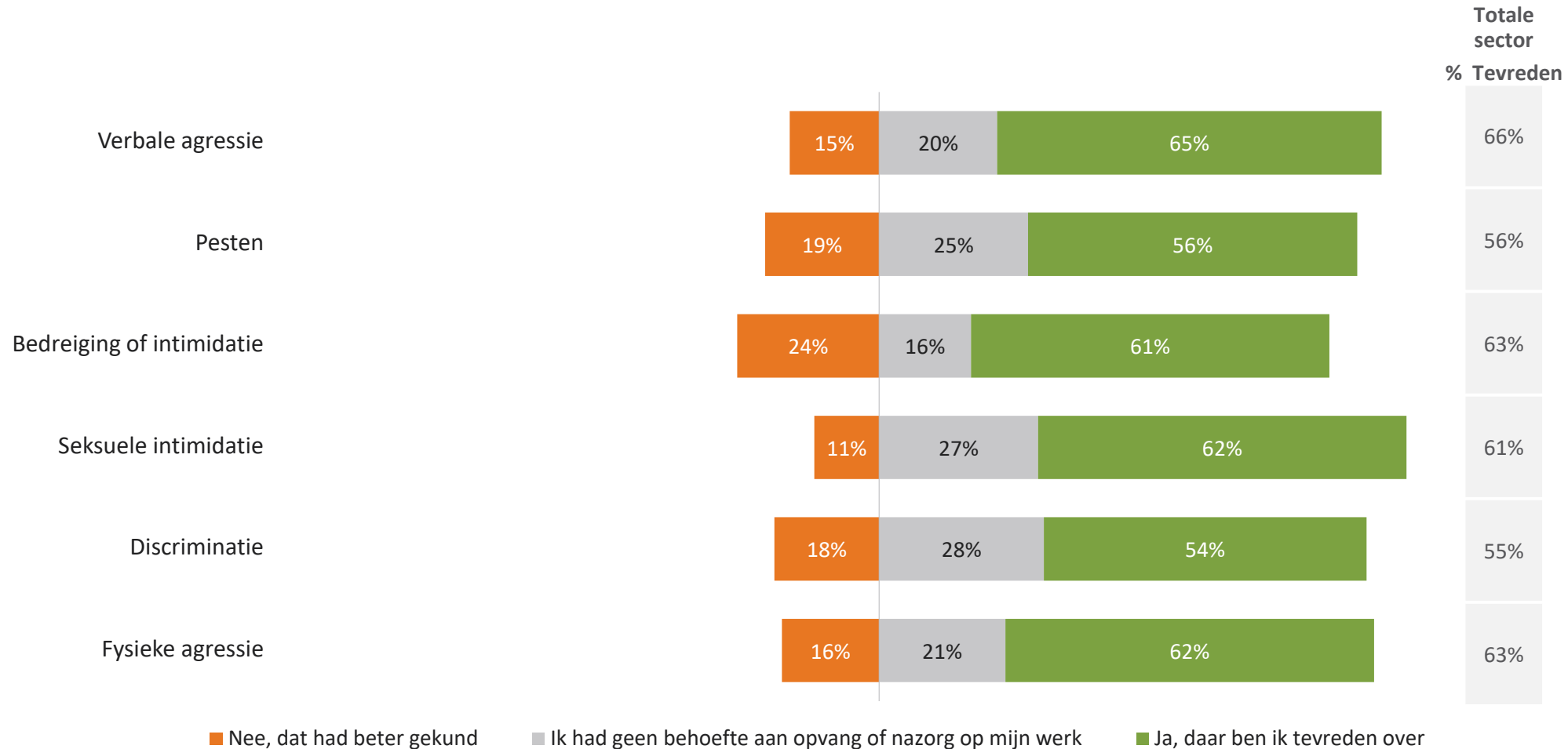


V13. Heb je het ongewenste gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, waar je in de afgelopen 12 maanden mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Opvang en nazorg

# De meerderheid is tevreden over de opvang en nazorg

Tevredenheid opvang en nazorg na melding agressie of ongewenst

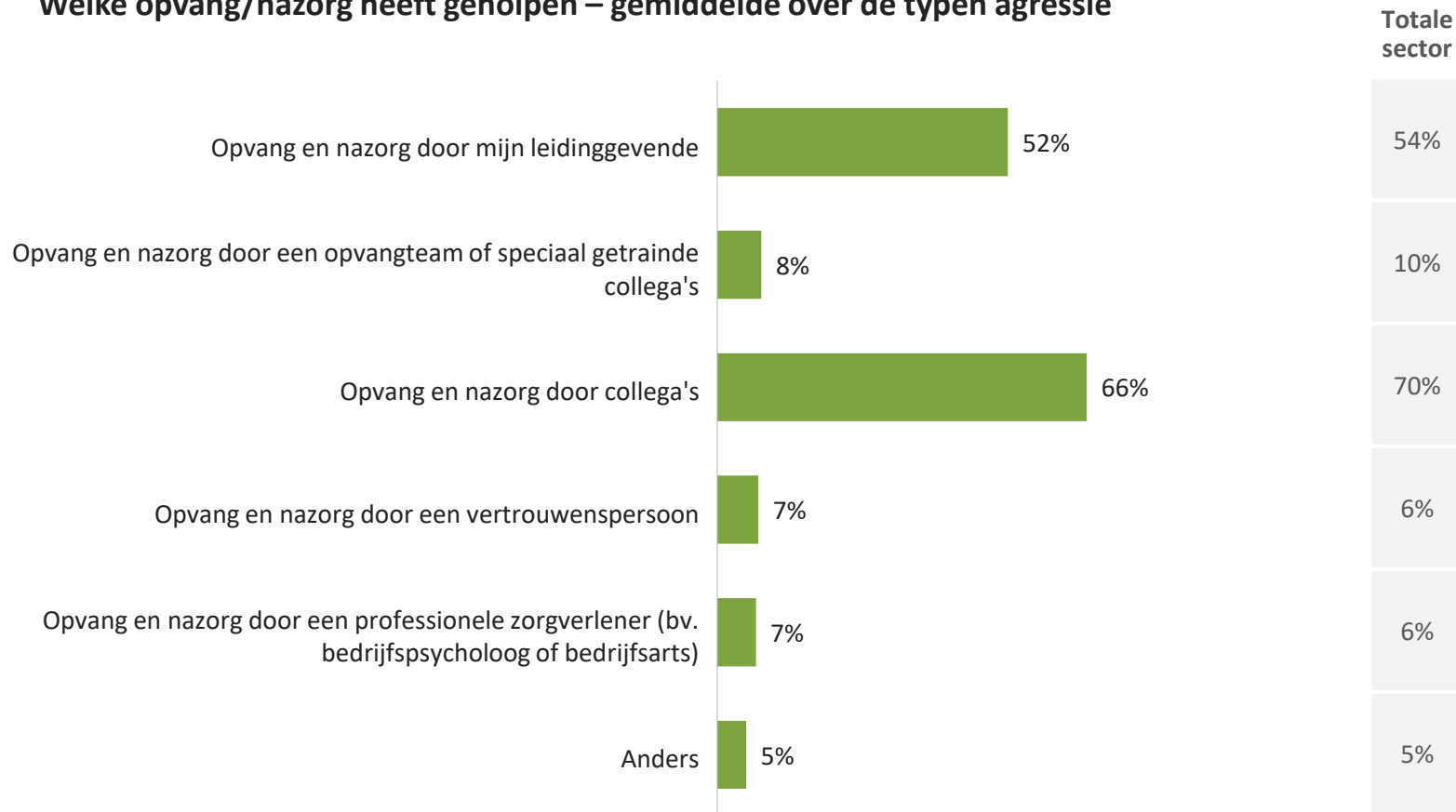


V14. Ben je tevreden over hoe je op je werk bent opgevangen en geholpen nadat je melding hebt gemaakt van agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers? Basis: Ongewenst gedrag ervaren en gemeld

Opvang en nazorg

# Meestal wordt de opvang en nazorg door collega's of leidinggevenden verzorgd

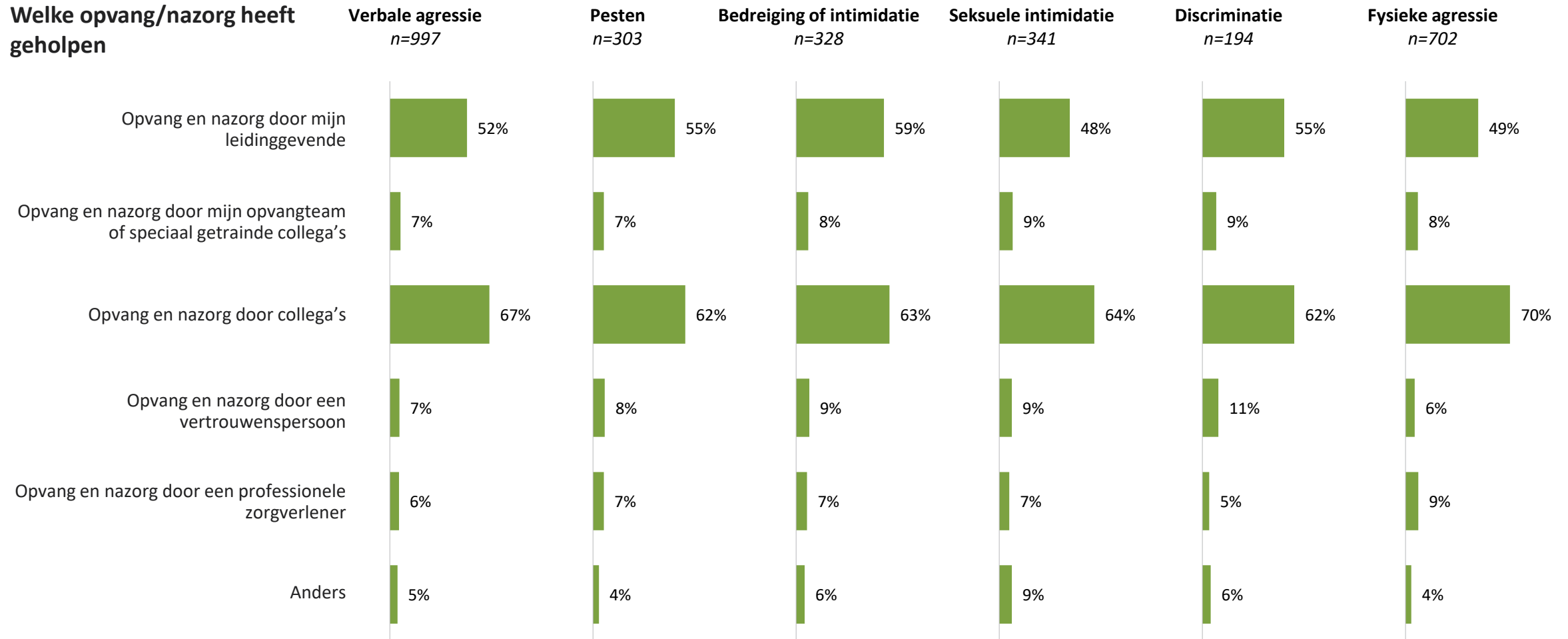
Welke opvang/nazorg heeft geholpen – gemiddelde over de typen agressie



V15b. Je gaf aan dat je tevreden bent over de opvang en nazorg na het melden van ongewenst gedrag van patiënten/ cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers. Welke vorm van opvang en nazorg op het werk heeft jou toen geholpen? Basis: tevreden over opvang en nazorg

Opvang en nazorg

# Dit geldt voor alle typen ongewenst gedrag

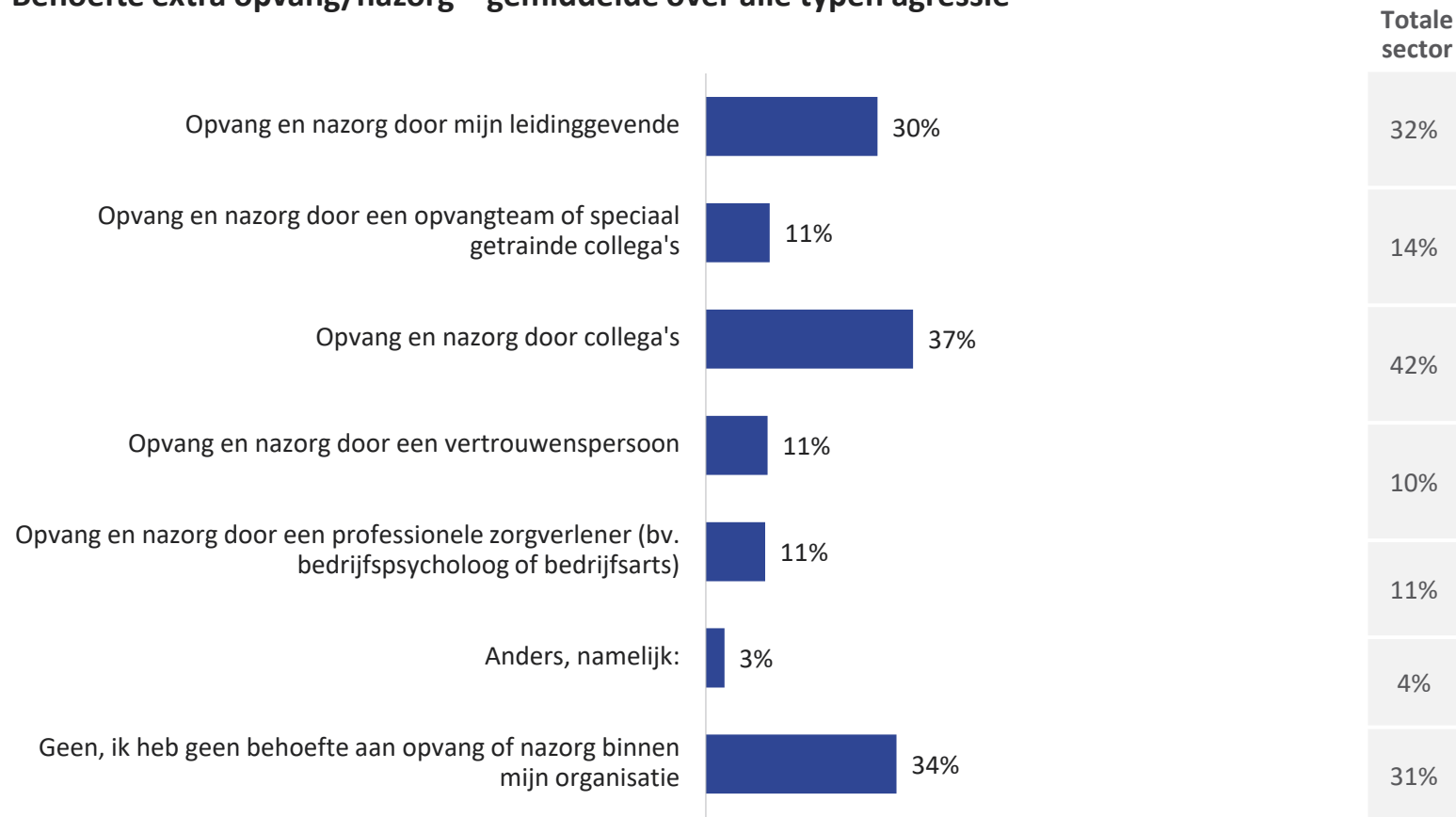


V15b. Je gaf aan dat je tevreden bent over de opvang en nazorg na het melden van ongewenst gedrag van patiënten/ cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers. Welke vorm van opvang en nazorg op het werk heeft jou toen geholpen? Base: tevreden over opvang en nazorg

Opvang en nazorg

# Er is tevens de meeste behoefte aan extra nazorg van collega's en leidinggevenden

Behoefte extra opvang/nazorg – gemiddelde over alle typen agressie

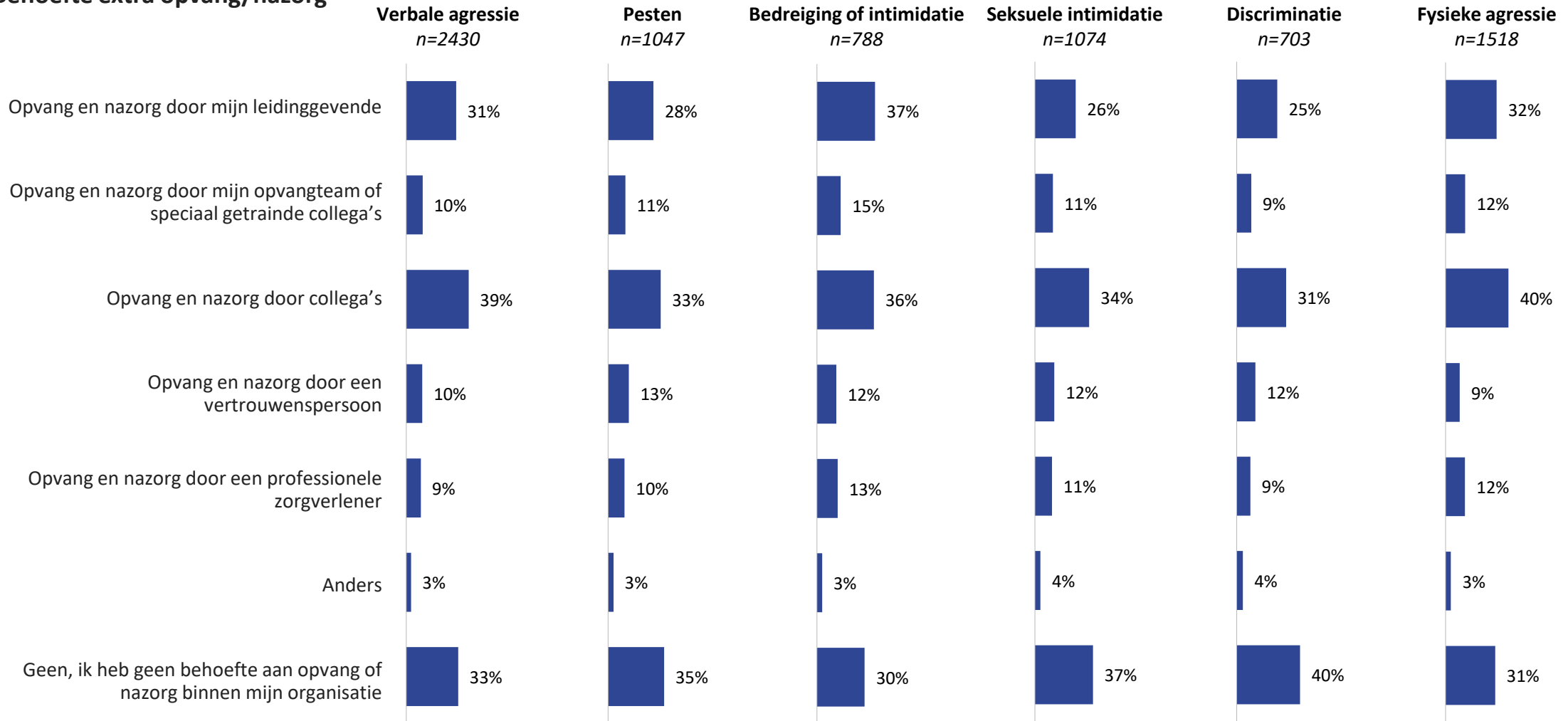


V15a. Als het gaat om agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers. Aan welke vorm van opvang en nazorg op het werk heb jij dan mogelijk (extra) behoefte? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Opvang en nazorg

# Dit geldt voor alle typen ongewenst gedrag

## Behoefte extra opvang/nazorg



V15a. Als het gaat om agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers. Aan welke vorm van opvang en nazorg op het werk heb jij dan mogelijk (extra) behoefte? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren



# Aangifte doen

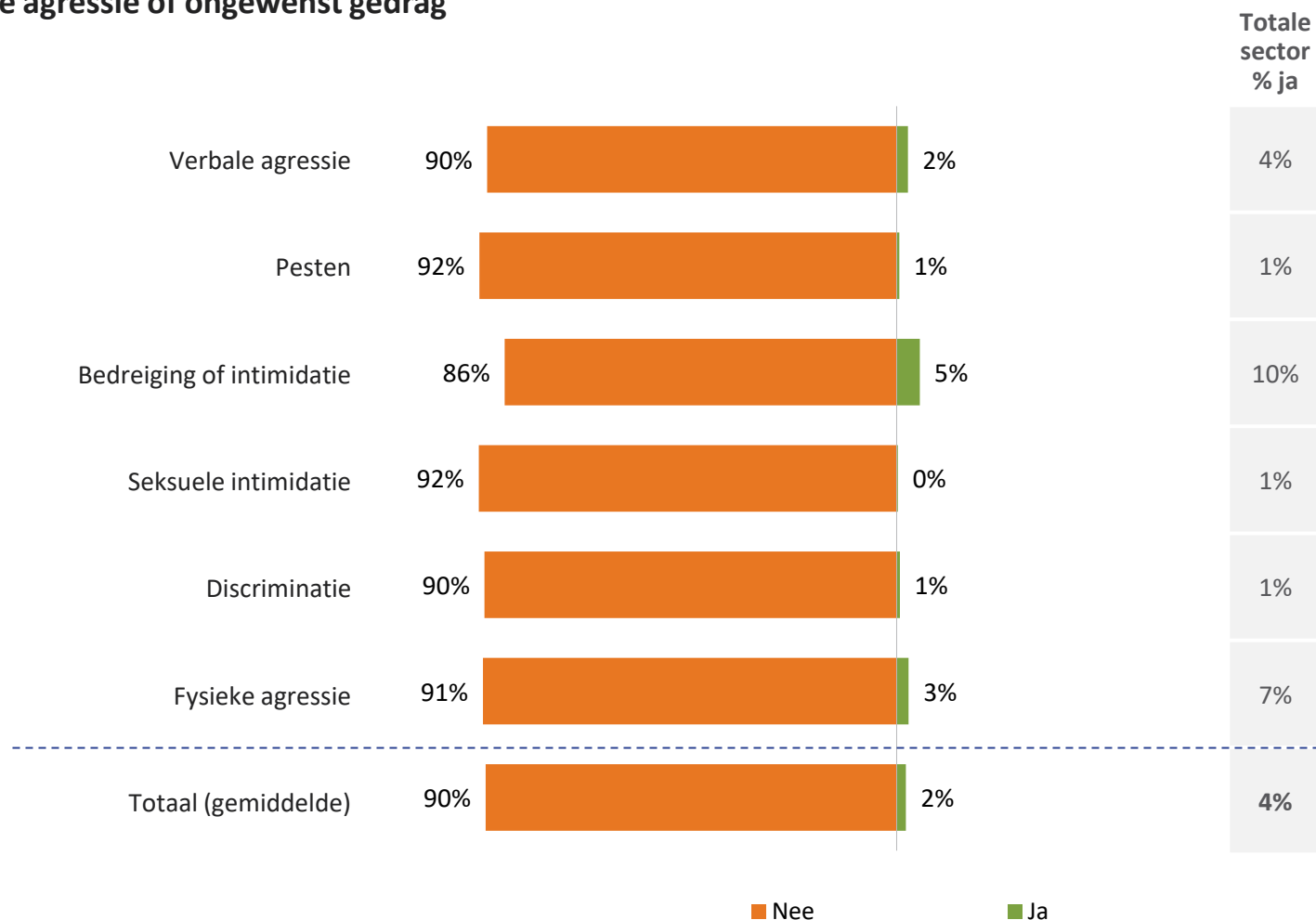
# 2.3

*De vragen in dit hoofdstuk over de ervaring met aangifte doen, zijn enkel gesteld aan zorgmedewerkers die aangifte hebben gedaan van het ervaren externe ongewenst gedrag of agressie (n=92).*

Aangifte doen

# Gemiddeld doet 2% aangifte van het ongewenste gedrag

Aangifte gedaan per categorie agressie of ongewenst gedrag



Cijfers tellen niet op tot 100% omdat overige groep 'weet niet/wil ik niet zeggen' heeft ingevuld

V27. Hebben jij en/ of je werkgever in de afgelopen 12 maanden aangifte gedaan bij de politie van agressie of ongewenst gedrag dat jij hebt meegemaakt op het werk door patiënten/ cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

© Ipsos 2021

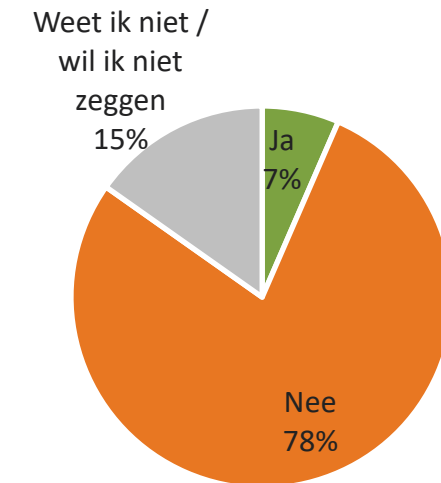
Aangifte doen

# De werkgever is vaak betrokken bij de aangifte

## Wie heeft de aangifte gedaan



## Behoefte aan (extra) ondersteuning vanuit werkgever bij het aangifte doen



### Totale sector

Ja	11%
Nee	77%
Weet ik niet/ wil ik niet zeggen	12%

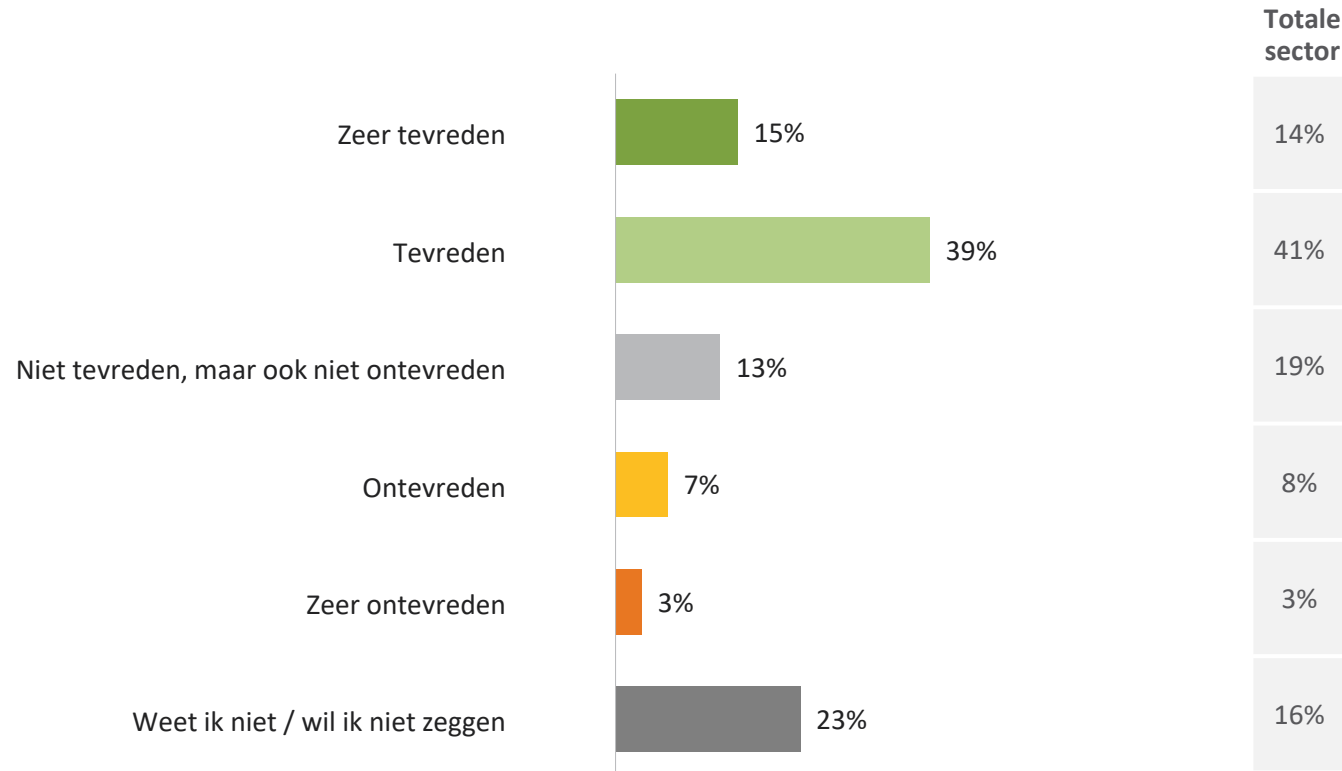
V28. Wie heeft de aangifte bij de politie gedaan?

V28b. Had je (extra) ondersteuning willen hebben vanuit je werkgever bij het aangifte doen? Basis: aangifte gedaan

Aangifte doen

# De meerderheid is tevreden over de intake en afhandeling van de aangifte. 10% is echter ontevreden

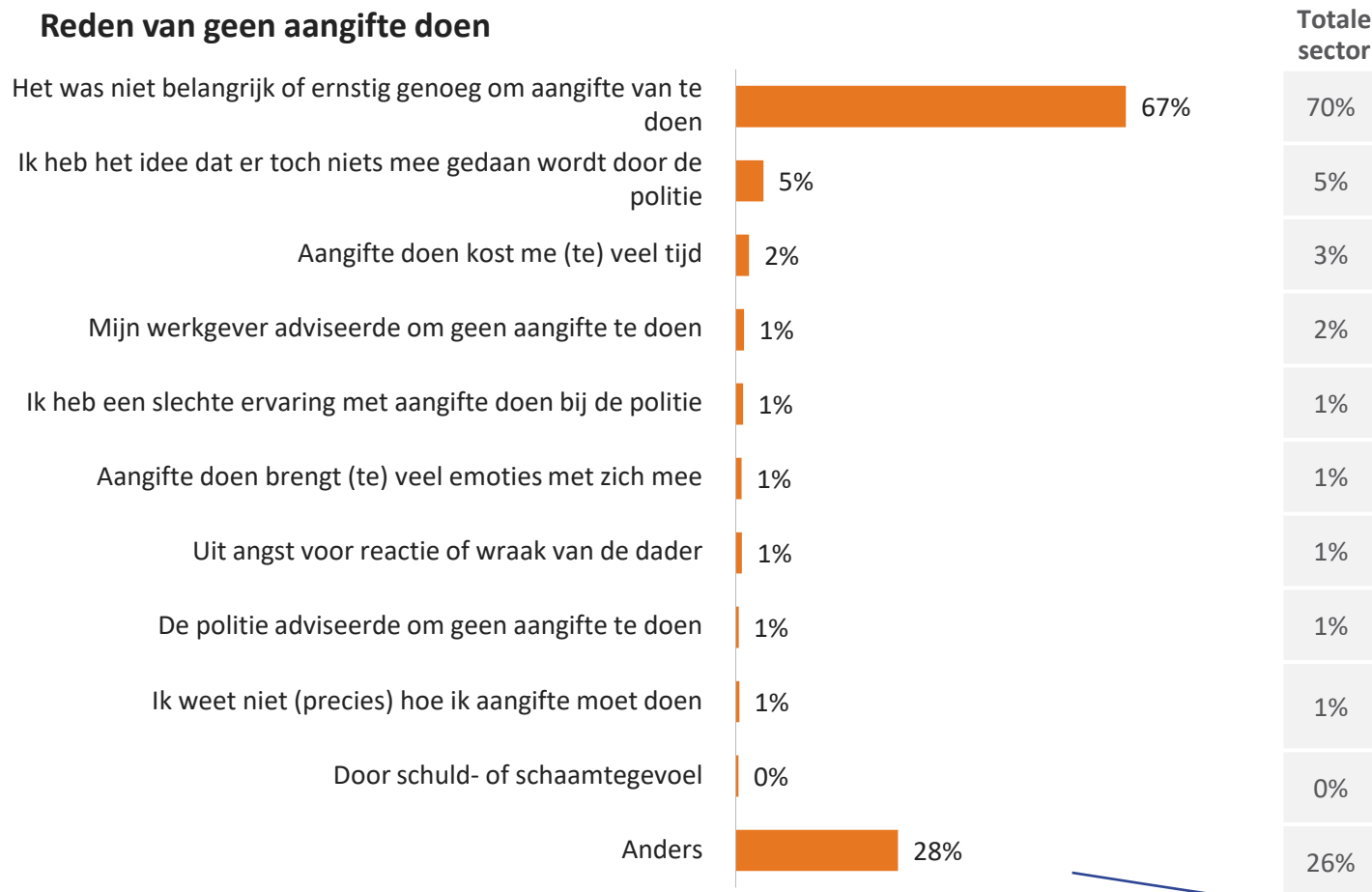
Tevredenheid over de intake en afhandeling van aangifte



## Aangifte doen

# De reden dat men geen aangifte doet is omdat het niet ernstig genoeg is. 5% denkt dat aangifte doen geen zin heeft

## Reden van geen aangifte doen



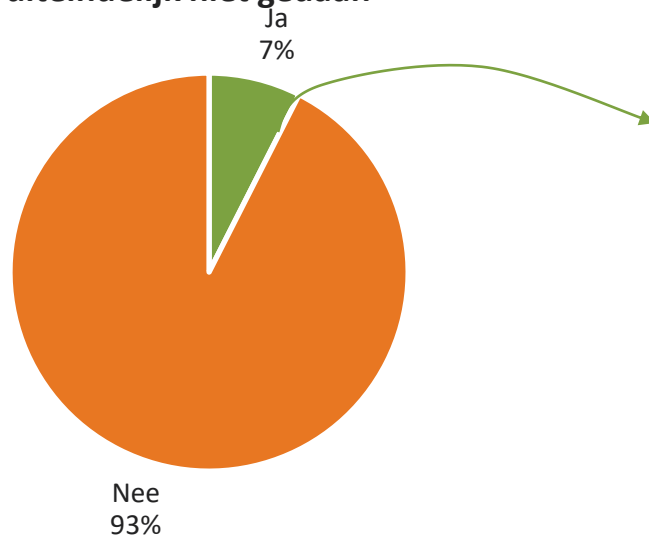
## Voorbeelden van andere redenen die zijn genoemd:

- Aandoening bewoner
- Aangifte doen zou het proces van het ontslag van naar huis gaan van de patiënt juist hebben vertraagd
- Agressie behoort bij de cliënten, dus dat moet je dan maar accepteren
- Agressie kan ook voorkomen uit onbegrip, bv door dementia
- Collega heeft aangifte gedaan
- Intern behandeld
- Jouw persoonsgegevens kunnen opgevraagd worden door de advocaat van de verdachte

Aangifte doen

# 7% wilde wel aangifte doen maar heeft dat niet gedaan. Extra informatie en ondersteuning zou helpen

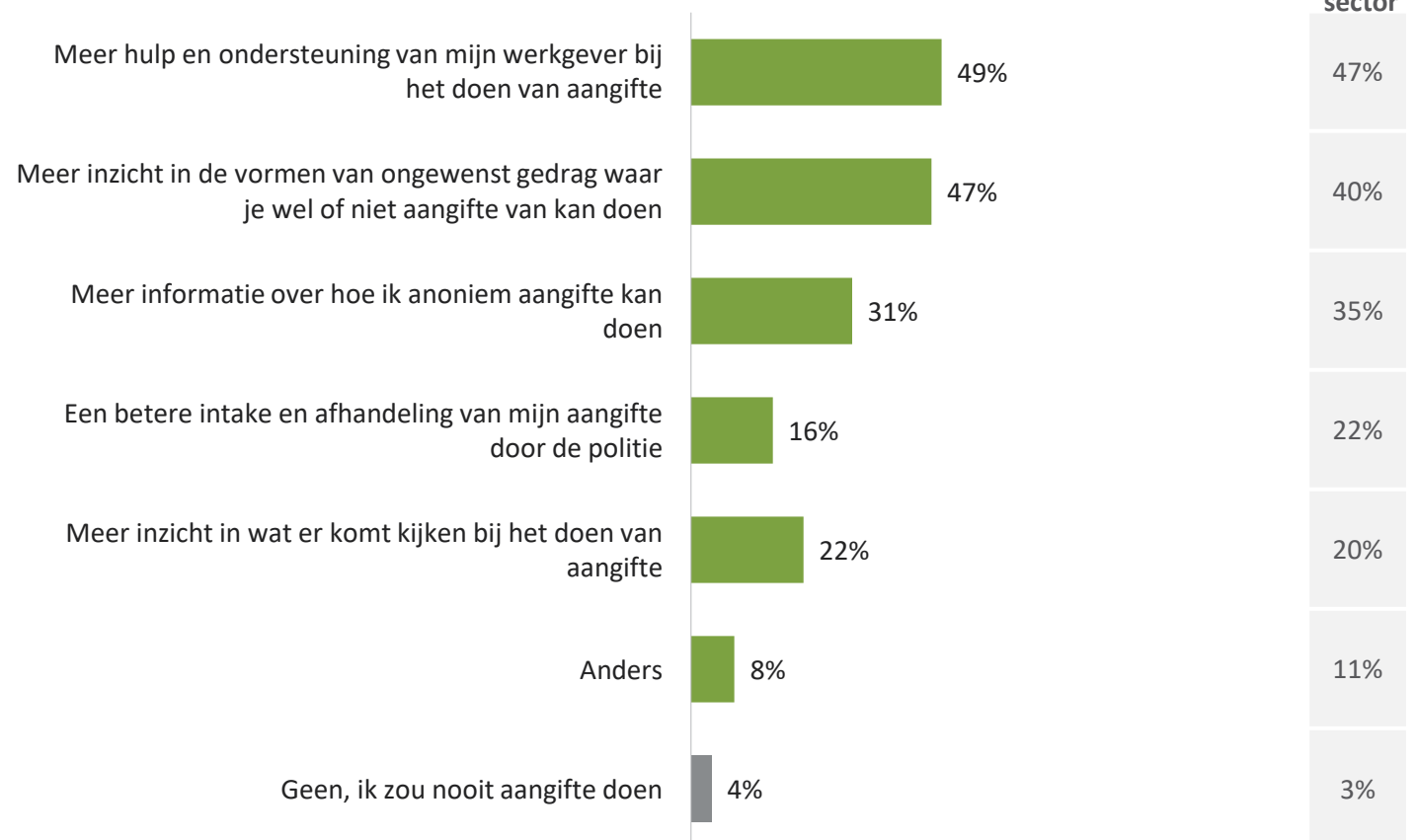
Wilde wel aangifte doen, maar uiteindelijk niet gedaan



Totale sector

Ja	10%
Nee	90%

Wat helpt om wel aangifte te doen



V36. Is het wel eens voorgekomen dat je eigenlijk wel aangifte wilde doen van agressie of ongewenst gedrag van patiënten/ cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, maar dit toch niet hebt gedaan?

V37. Zou onderstaande ondersteuning je helpen om in de toekomst wel aangifte te doen? Zo ja, welke? Basis: geen aangifte gedaan

# Verdieping: interne agressie

# 3

Agressie en ongewenst gedrag door collega's en leidinggevenden

# Vorzorgsmaatregelen vanuit organisaties

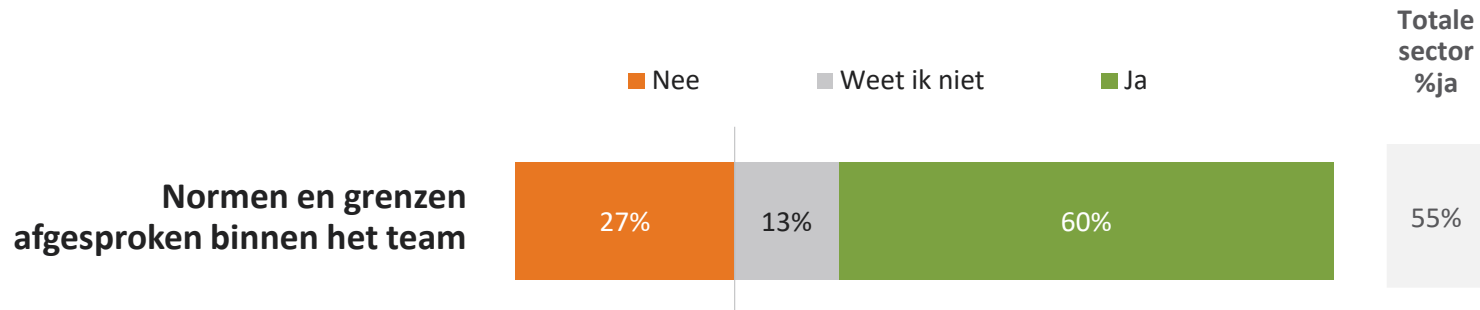
# 3.1

Normen en gedragsregels

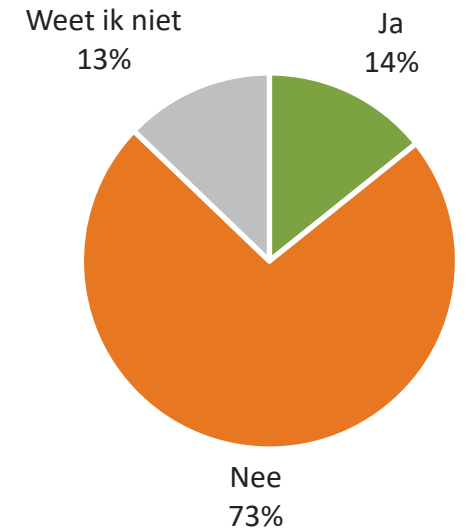


Normen en gedragsregels

# Gedragsregels vanuit de organisatie zijn bij 60% bekend. Er is bij 14% behoefte aan extra grenzen of regels



## Behoefte aan (extra) grenzen of gedragsregels



### Totale sector

Ja	15%
Nee	72%
Weet niet	13%

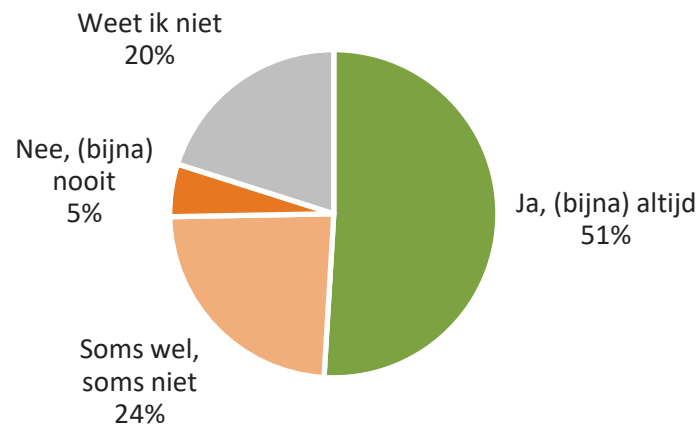
V24. Hebben jullie met elkaar binnen het team normen en grenzen afgesproken als het gaat om de manier waarop medewerkers met elkaar omgaan?

V25b. Heb je behoefte aan (extra) grenzen of gedragsregels als het gaat om agressie en ongewenst gedrag op je werk voor medewerkers onder elkaar? Basis: alle respondenten

Normen en gedragsregels

# Men wordt niet altijd aangesproken op intern ongewenst gedrag, 20% vindt dan ook dat dit beter kan

### Wordt men aangesproken op ongewenst gedrag



#### Totale sector

Ja, (bijna) altijd	45%
Soms wel, soms niet	27%
Nee, (bijna) nooit	7%
Weet ik niet	21%

### Tevreden over mate van aangesproken worden

■ Nee, dit kan beter ■ Weet ik niet ■ Ja, dit gaat goed



Totale sector  
% Ja

46%

V25c. Worden collega's en leidinggevende binnen jouw organisatie aangesproken wanneer ze ongewenst gedrag vertonen?

V25a. Ben je tevreden over de mate waarin collega's en leidinggevendenden binnen jouw organisatie worden aangesproken wanneer ze agressie of ongewenst gedrag vertonen? Basis: alle respondenten

# Melding maken, opvang en nazorg

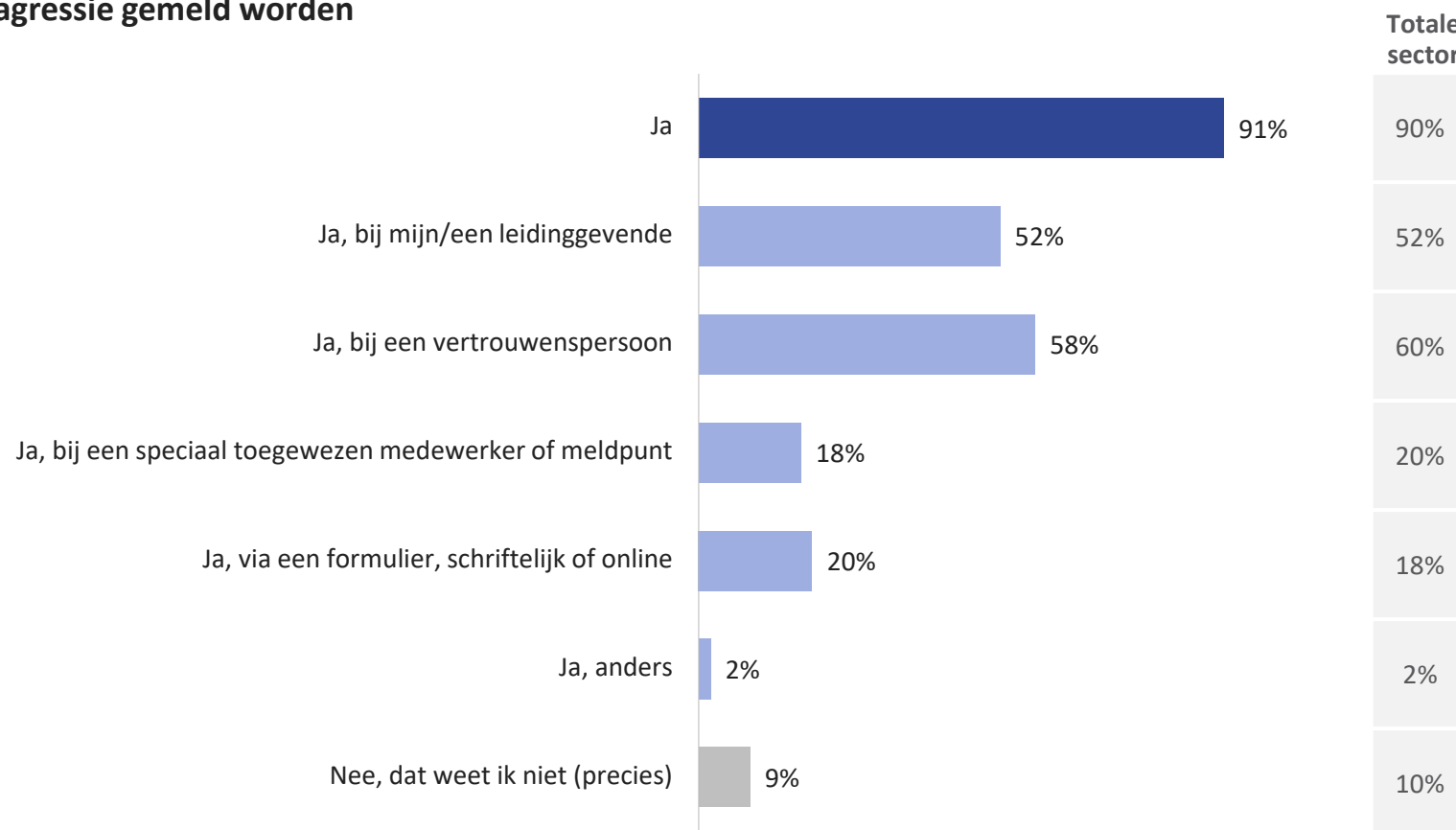
## 3.2

*De vragen in dit hoofdstuk over de ervaring met het melding doen, de opvang en nazorg zijn enkel gesteld aan zorgmedewerkers die interne agressie of ongewenst gedrag hebben ervaren in hun werk (n=874).*

Melding maken

# De meerderheid weet waar intern ongewenst gedrag gemeld kan worden

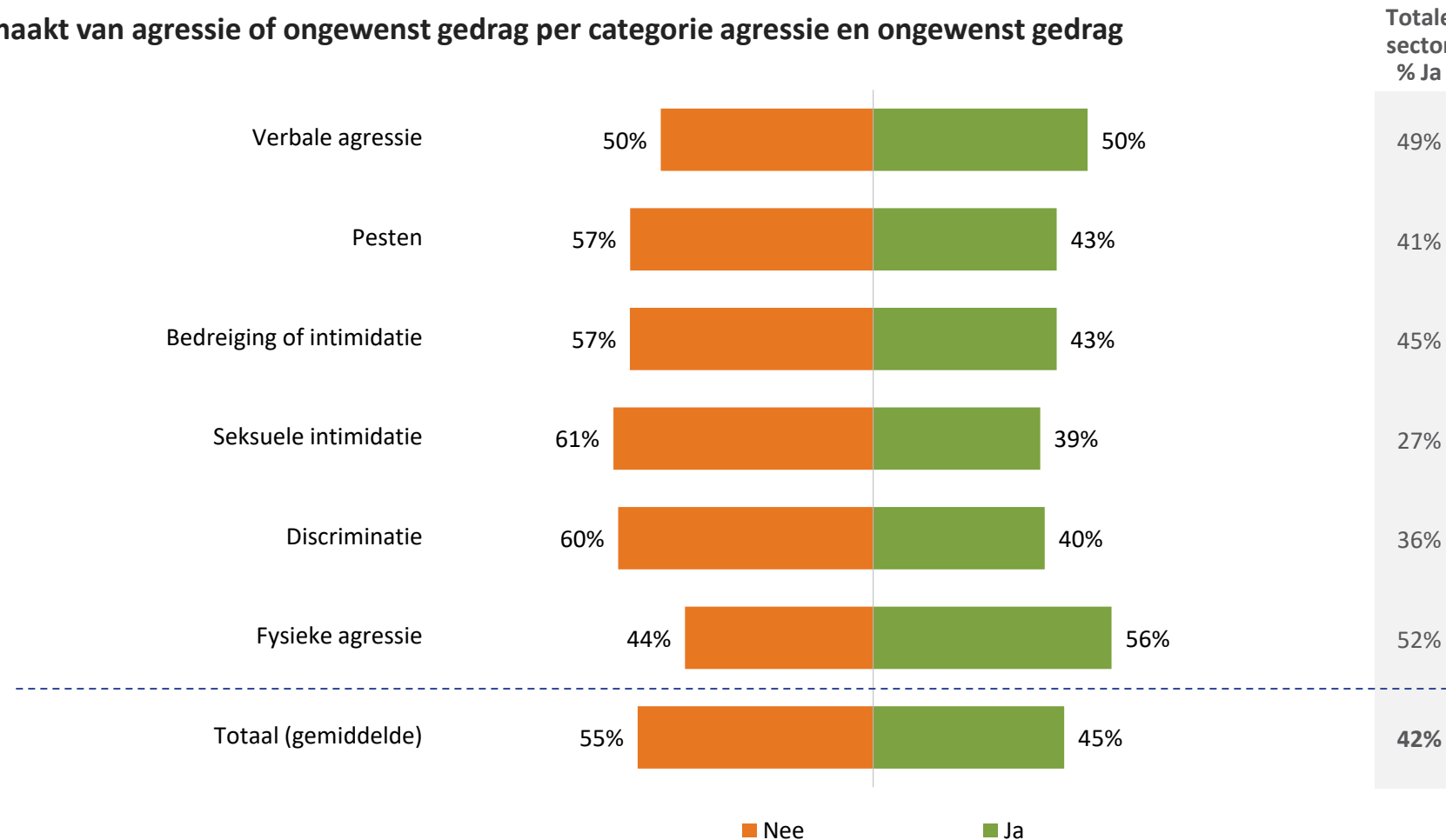
Waar kan agressie gemeld worden



Melding maken

# Gemiddeld wordt bij 55% van de gevallen geen melding gemaakt

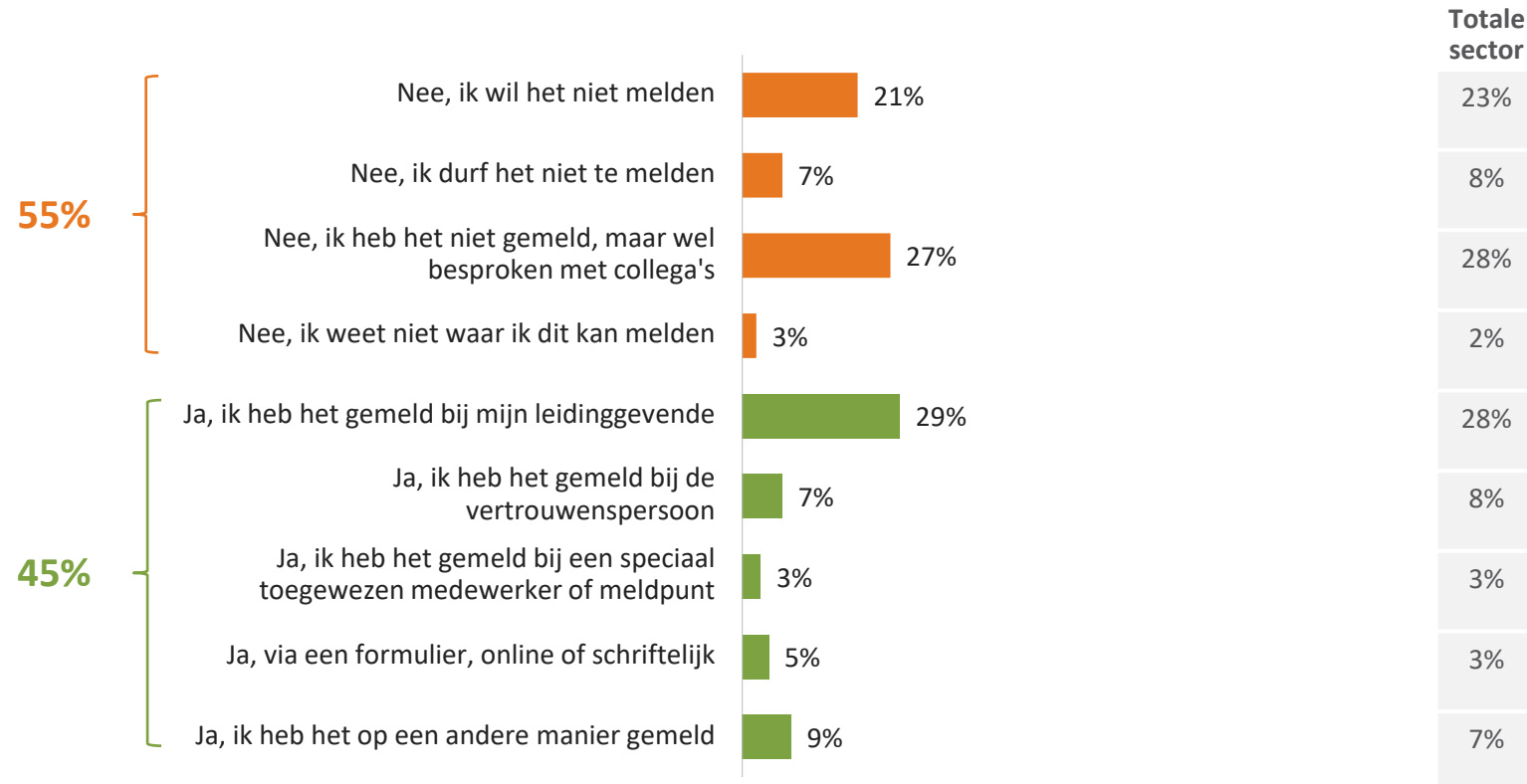
Melding gemaakt van agressie of ongewenst gedrag per categorie agressie en ongewenst gedrag



Melding maken

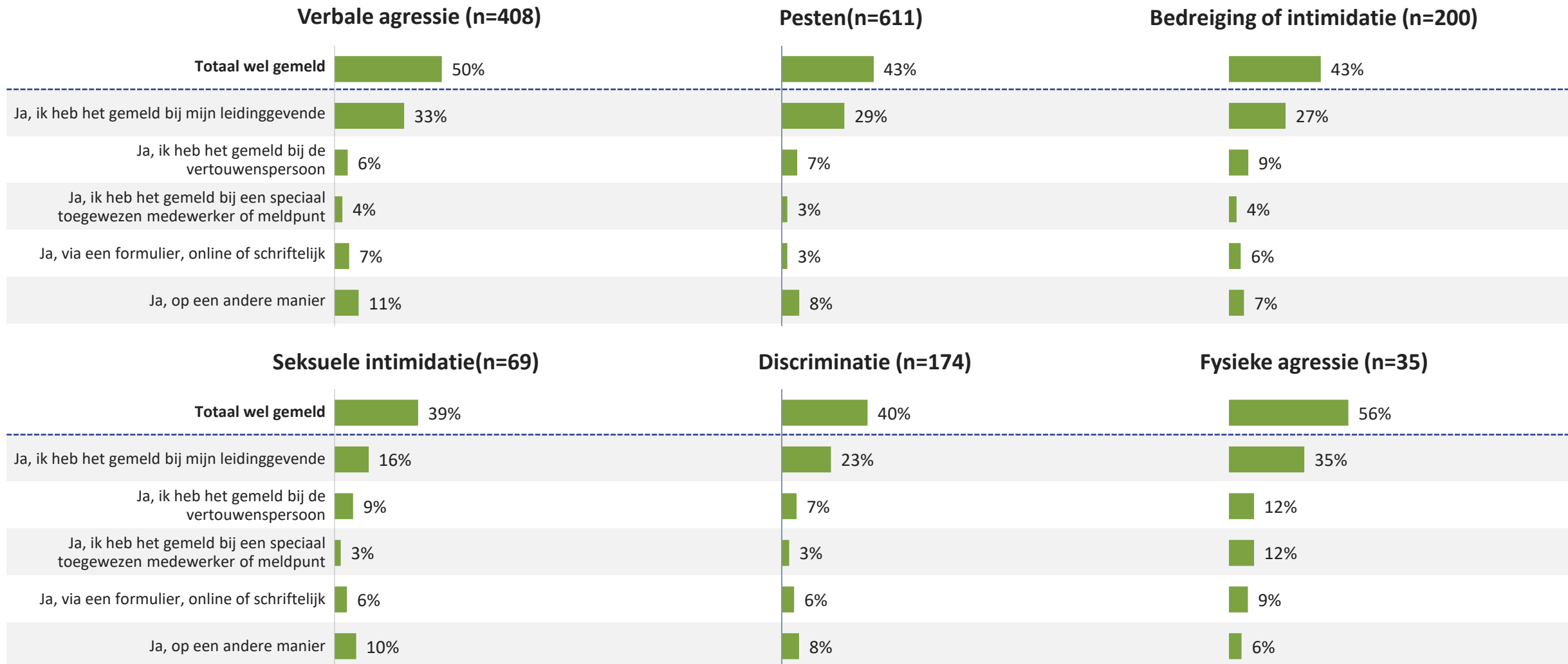
# Indien gemeld, wordt intern ongewenst gedrag wordt meestal bij de leidinggevende gemeld

Melding gemaakt van agressie of ongewenst gedrag, gemiddelde



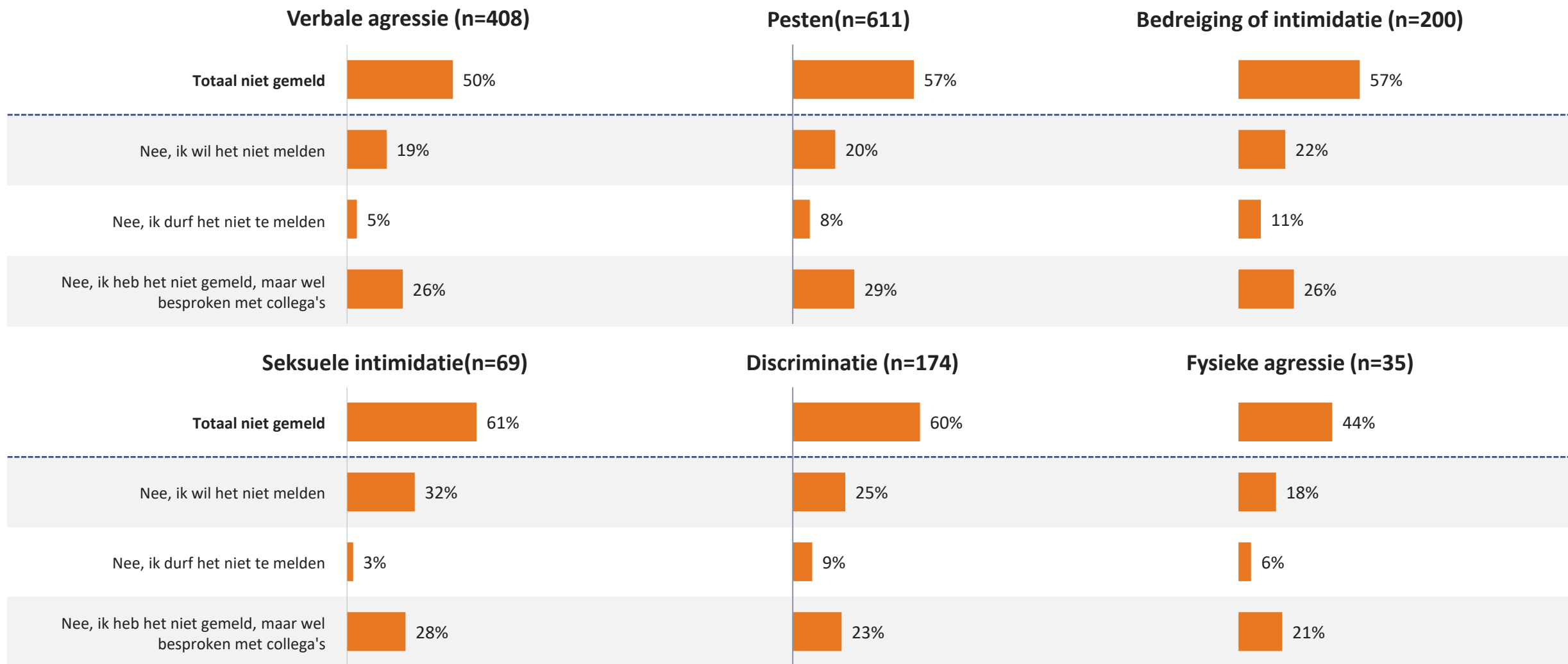
Melding maken

# Verdieping per type ongewenst gedrag: waar gemeld?



Melding maken

# Verdieping per type ongewenst gedrag: waarom niet gemeld?

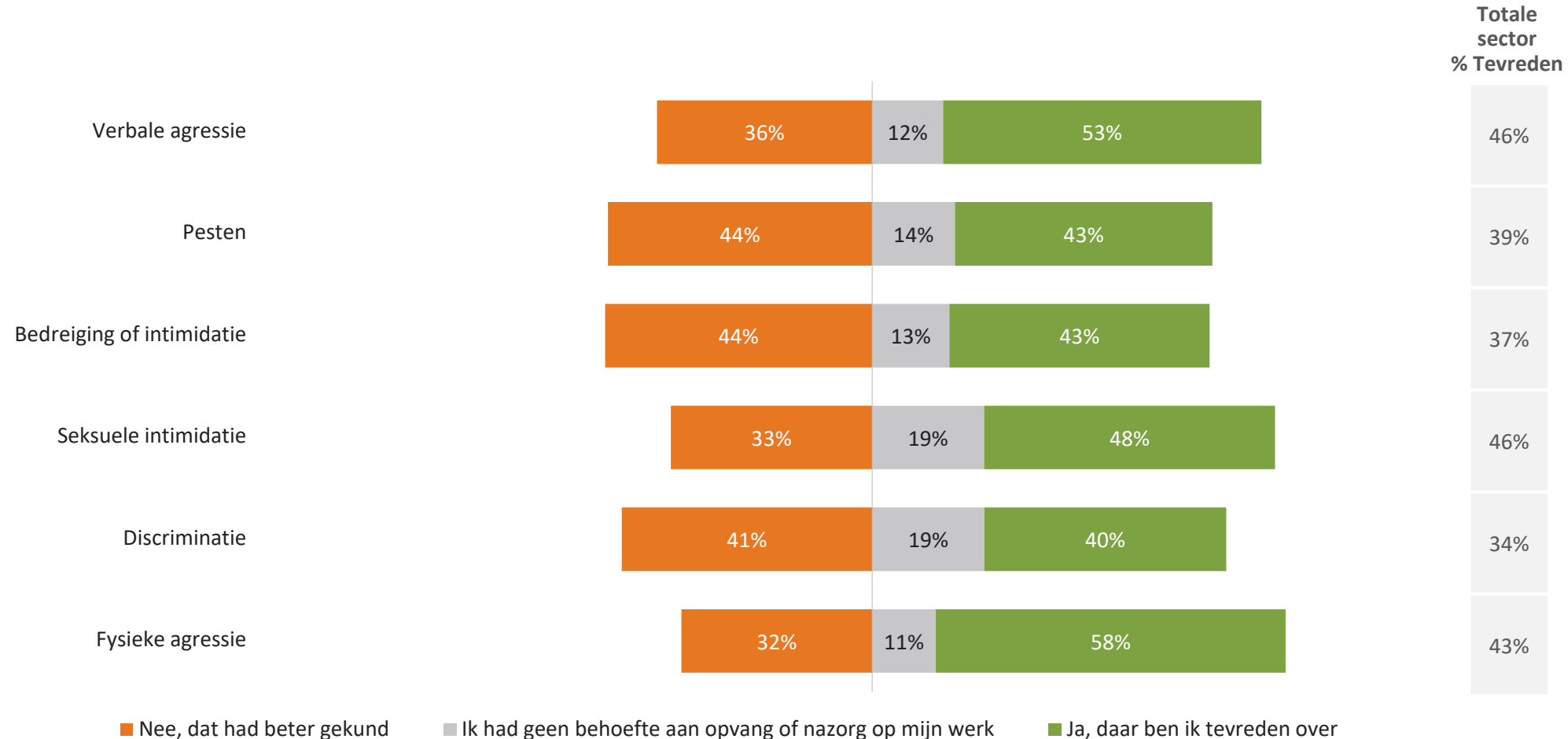




Opvang en nazorg

# Men is vaak niet tevreden over de opvang en nazorg

Tevredenheid opvang en nazorg na melding agressie of ongewenst

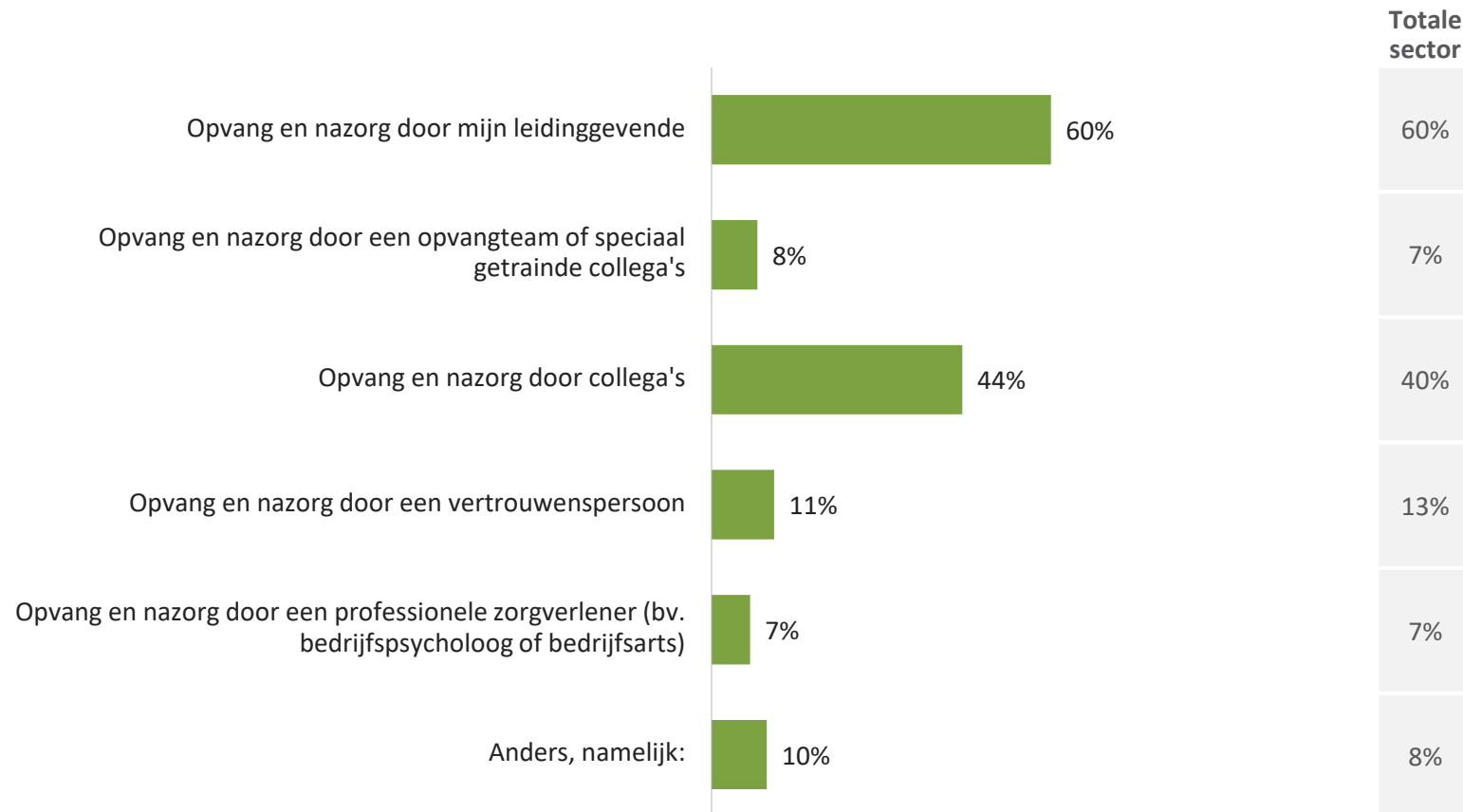


V17c. Ben je tevreden over hoe je op je werk bent opgevangen en geholpen nadat je melding hebt gemaakt van agressie of ongewenst gedrag van collega's/ leidinggevenden? Basis: Ongewenst gedrag ervaren en gemeld

Opvang en nazorg

# De meesten worden opgevangen door de leidinggevende of collega's

Welke opvang/nazorg heeft geholpen – gemiddelde over de typen agressie

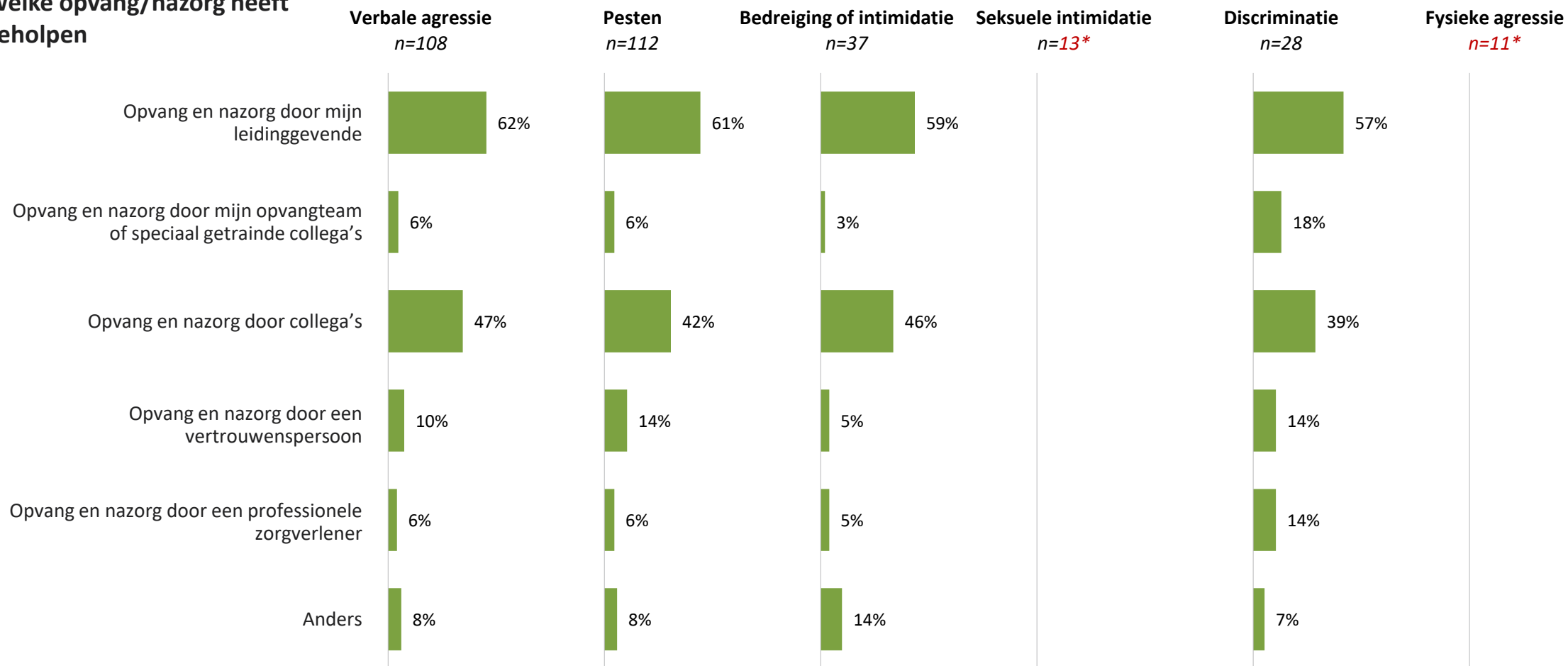


V18b. Je gaf aan dat je tevreden bent over de opvang en nazorg na het melden van ongewenst gedrag van collega's/ leidinggevenen. Welke vorm van opvang en nazorg op het werk heeft jou toen geholpen? Basis: tevreden over opvang en nazorg (n=52)

Opvang en nazorg

# Verdieping: opvang/nazorg per type ongewenst gedrag

Welke opvang/nazorg heeft geholpen



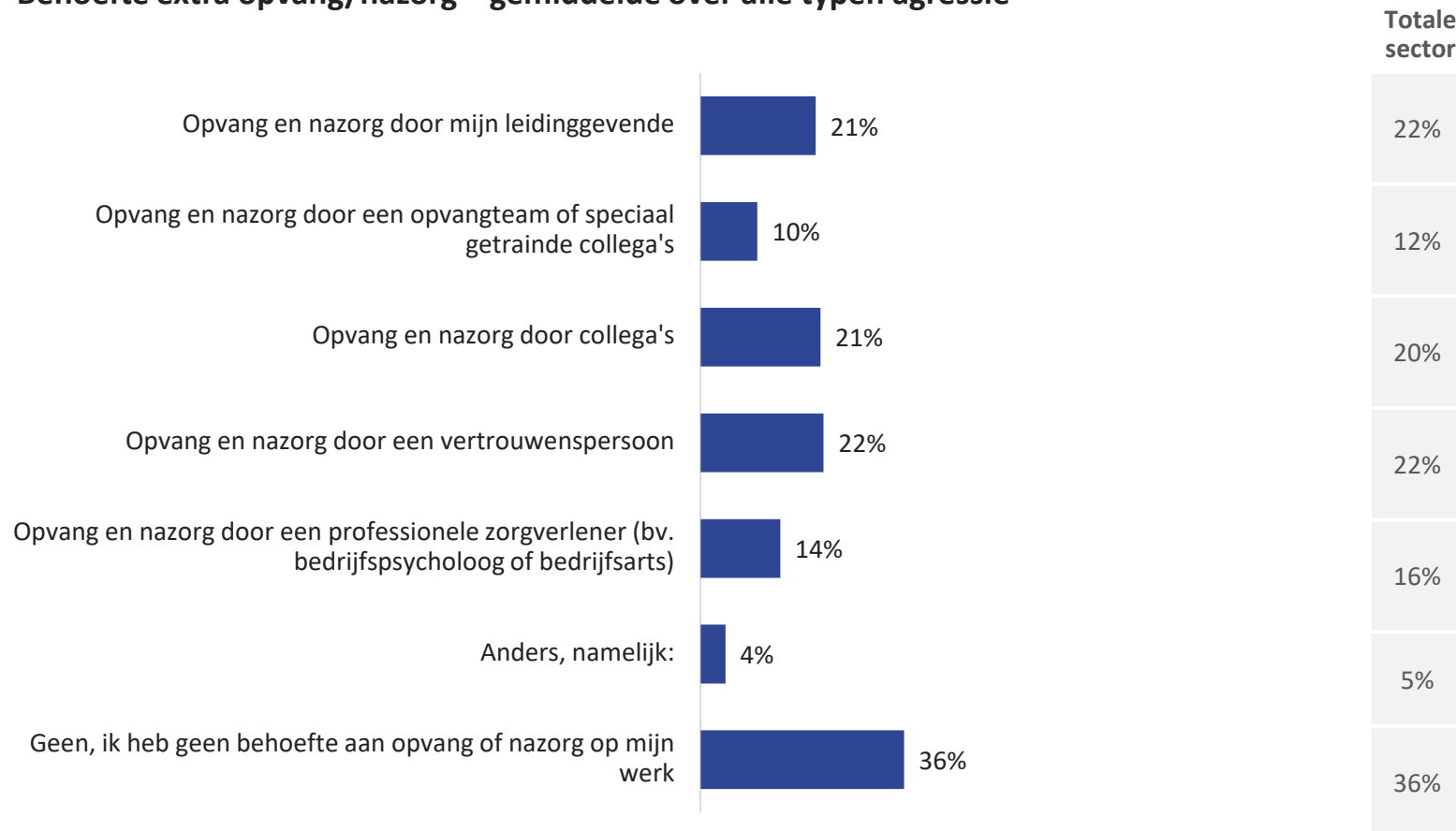
\*Steekproef te laag

V18b. Je gaf aan dat je tevreden bent over de opvang en nazorg na het melden van ongewenst gedrag van collega's/leidinggevenden. Welke vorm van opvang en nazorg op het werk heeft jou toen geholpen? Base: tevreden over opvang en nazorg

Opvang en nazorg

# De behoeften betreft opvang en nazorg verschilt

Behoefte extra opvang/nazorg – gemiddelde over alle typen agressie

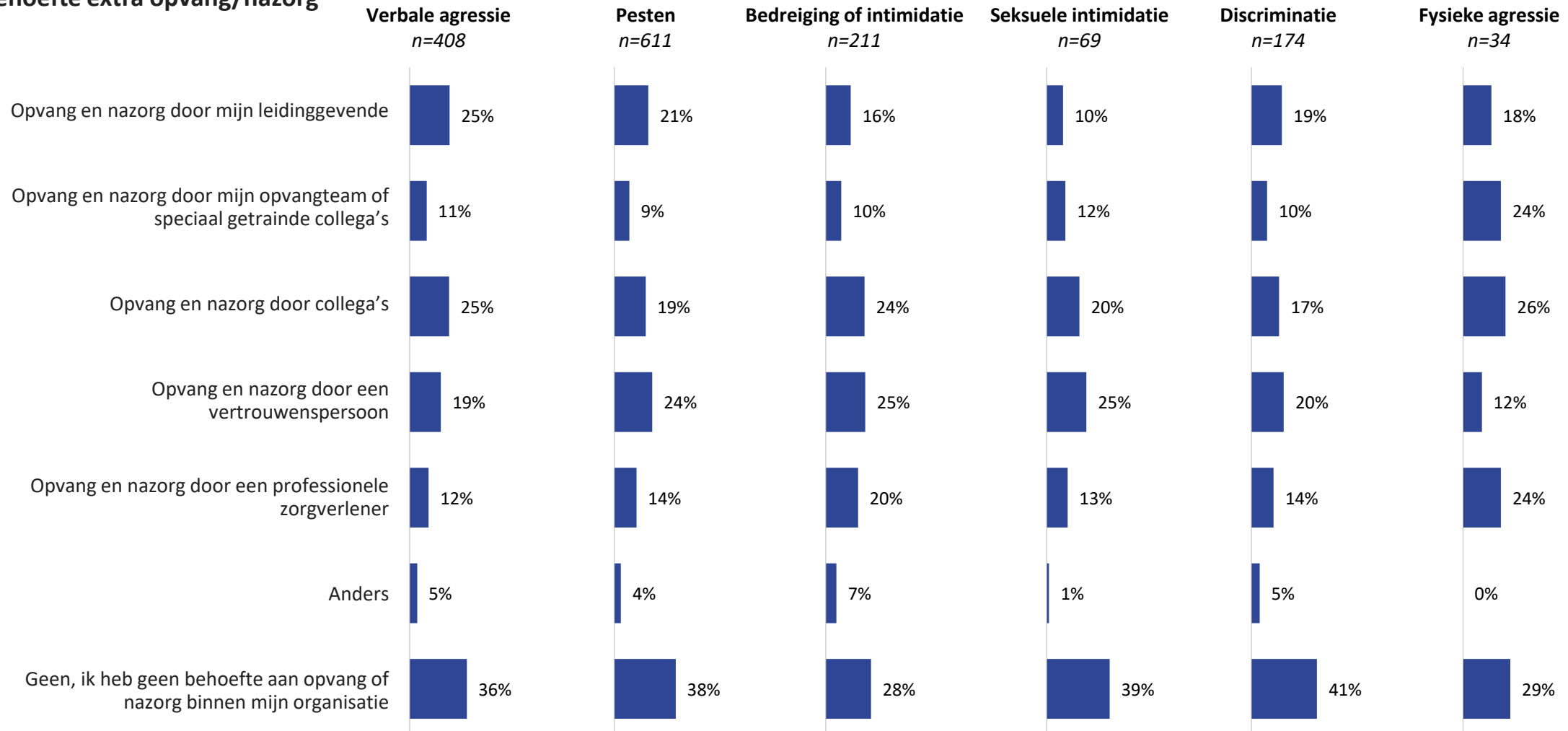


V18a. Als het gaat om agressie of ongewenst gedrag van collega's/ leidinggevenden. Aan welke vorm van opvang en nazorg op het werk heb jij dan mogelijk (extra) behoefte? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Opvang en nazorg

# Verdieping: behoeften opvang/nazorg per type ongewenst gedrag

## Behoefte extra opvang/nazorg



V18a. Als het gaat om agressie of ongewenst gedrag van collega's/ leidinggevenden. Aan welke vorm van opvang en nazorg op het werk heb jij dan mogelijk (extra) behoefte? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

# Aangifte doen

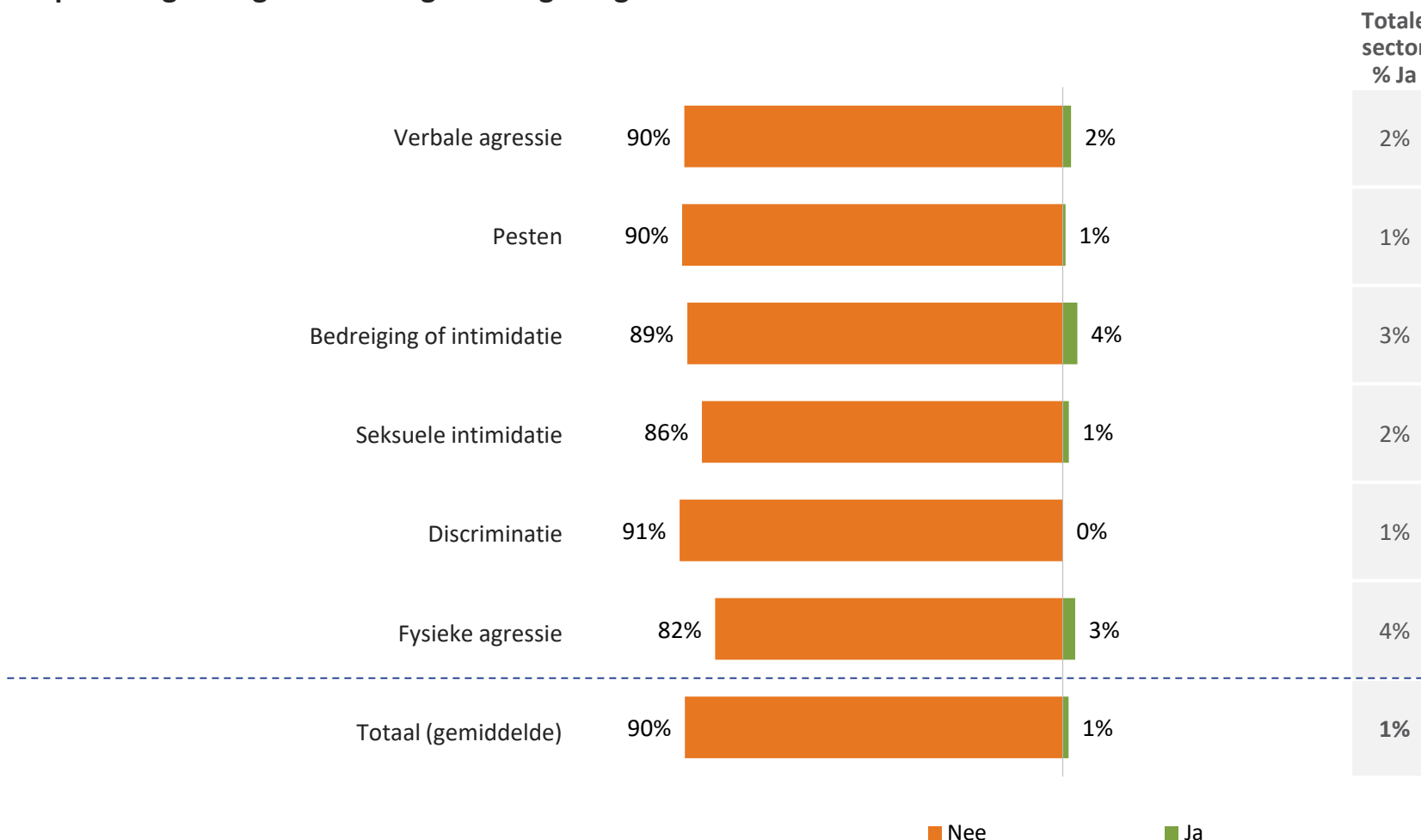
# 3.3

*De vragen in dit hoofdstuk over de ervaring met aangifte doen, zijn enkel gesteld aan zorgmedewerkers die aangifte hebben gedaan van het ervaren interne ongewenst gedrag of agressie (n=13). Door een te kleine steekproef zijn bepaalde resultaten niet gerapporteerd.*

Aangifte doen

# Vrijwel niemand doet aangifte van intern ongewenst gedrag

Aangifte gedaan per categorie agressie of ongewenst gedrag



Cijfers tellen niet op tot 100% omdat overige groep 'weet niet/wil ik niet zeggen' heeft ingevuld

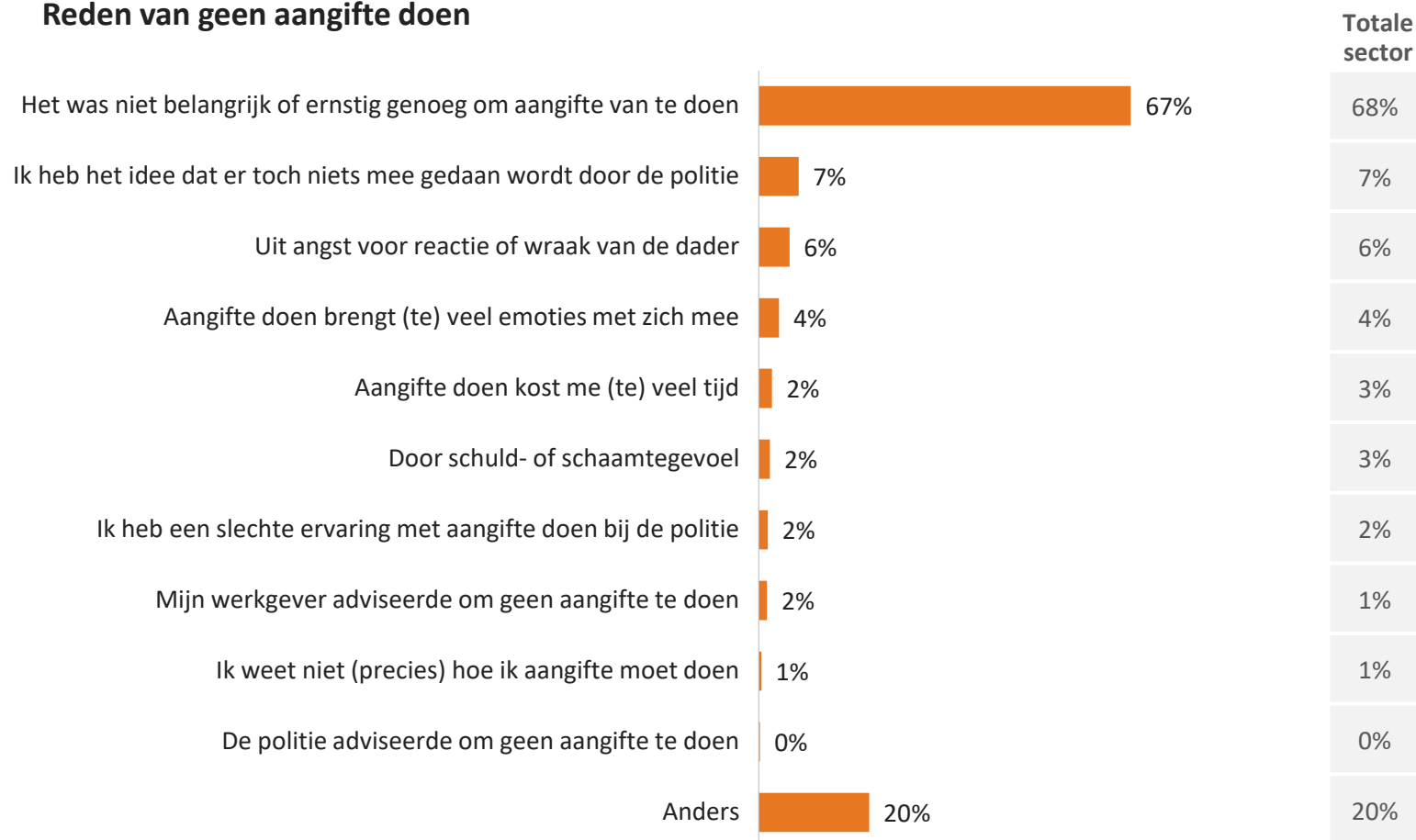
V31. Hebben jij en/of je werkgever in de afgelopen 12 maanden aangifte gedaan bij de politie van agressie of ongewenst gedrag dat jij hebt meegemaakt op het werk van collega's of leidinggevenden? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

© Ipsos 2021

Aangifte doen

# Men vindt het ongewenste gedrag vaak niet ernstig genoeg om aangifte te doen

## Reden van geen aangifte doen



Voorbeelden van andere redenen die zijn genoemd:

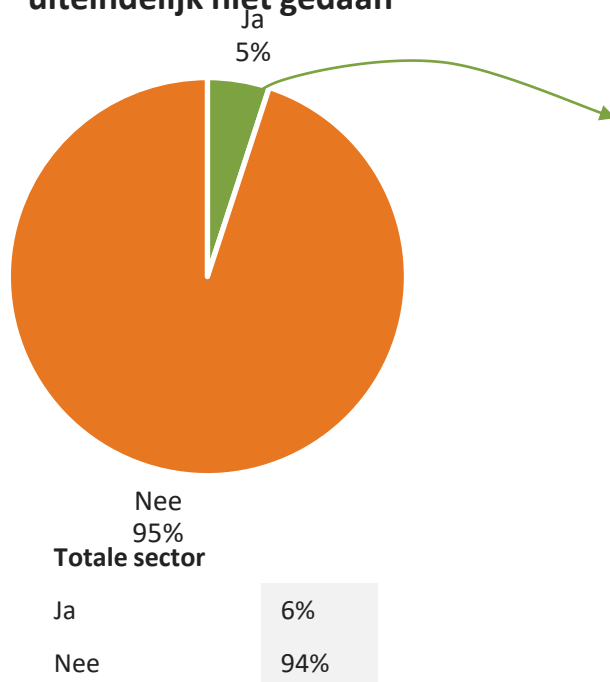
- Angst voor verdere arbeidsverstoring leidinggevenden
- Collega heeft ontslag genomen
- FNV adviseerde weg te gaan daar i.v.m meerdere incidenten
- Geen noodzaak voor
- Geen behoefte aan
- Heb er geen gevolgen aan ondervonden
- Het heeft geen nut
- Ik denk dat ik niet geloofd wordt
- Ik spreek de collega er zelf op aan
- Ik ga met vervroeg pensioen
- Ik wist niet dat ik bij de politie aangifte kon doen van pesten op het werk
- Werd ontkend door de leidinggevende



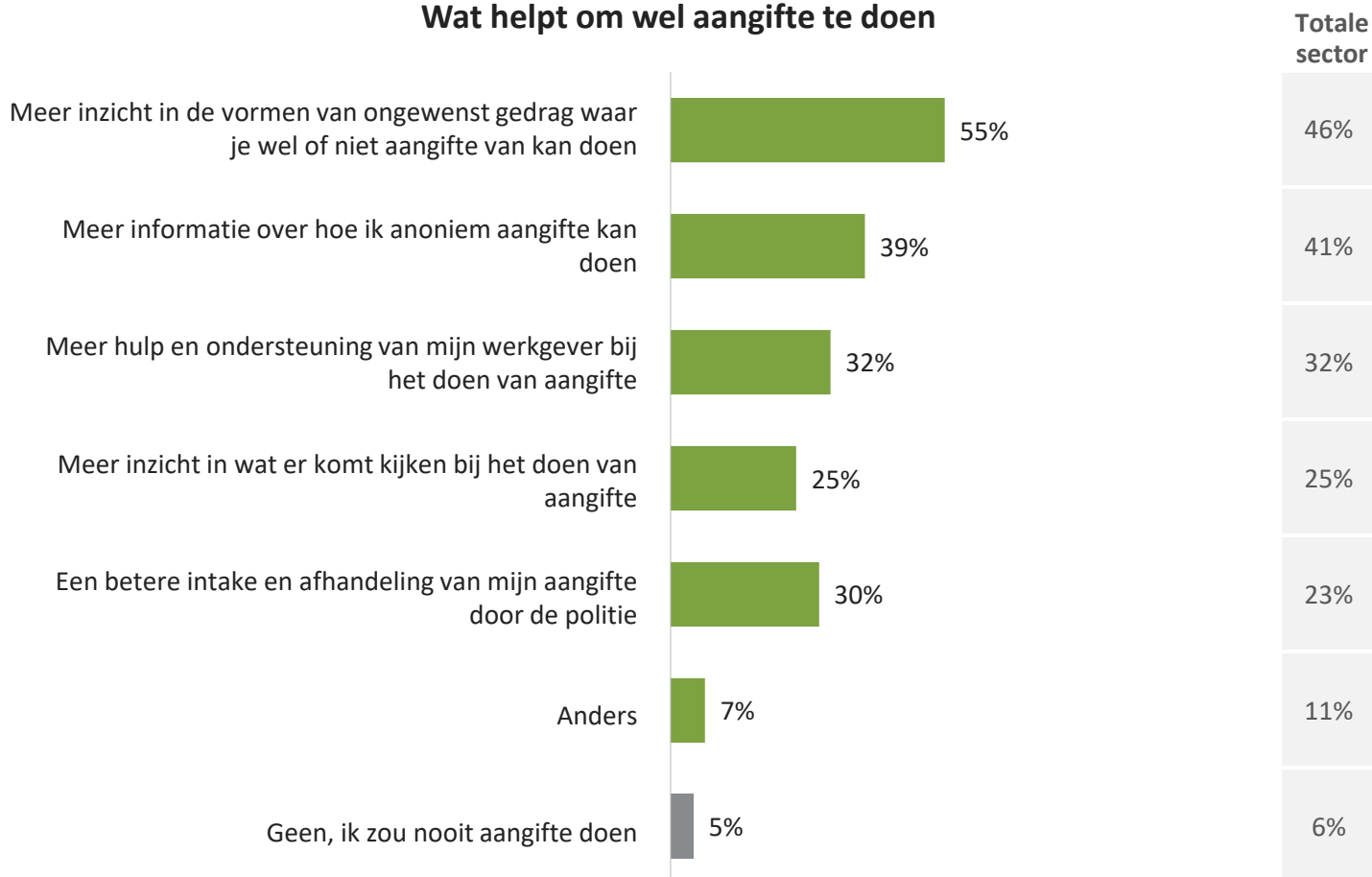
Aangifte doen

# Slechts een kleine groep had wel aangifte willen doen maar heeft dit niet gedaan

Wilde wel aangifte doen, maar uiteindelijk niet gedaan



Wat helpt om wel aangifte te doen



V36c. Is het wel eens voorgekomen dat je eigenlijk wel aangifte wilde doen van agressie of ongewenst gedrag van collega's/ leidinggevenden, maar dit toch niet hebt gedaan?

V37c. Zou onderstaande ondersteuning je helpen om in de toekomst wel aangifte te doen? Zo ja, welke? Basis: geen aangifte gedaan maar had dit wel gewilt

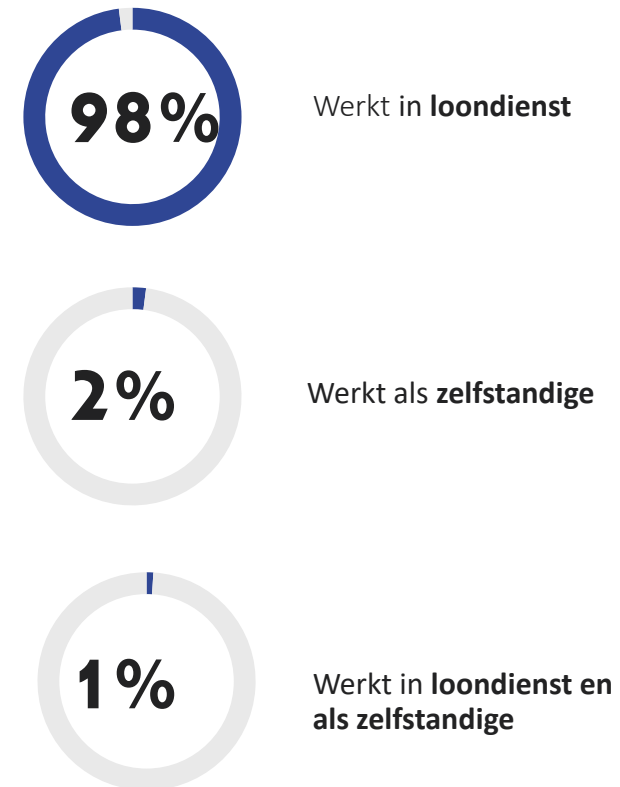
# Bijlage

# Profiel respondententen

## FUNCTIEGROEPEN



## LOONDIENST OF ZELSTANDIG



15. Tot welke functiegroep behoort je baan in zorg en welzijn? Basis: alle respondenten

17. Ben je het grootste deel van je tijd in loondienst of werk je als zelfstandige?

# Profiel respondenten

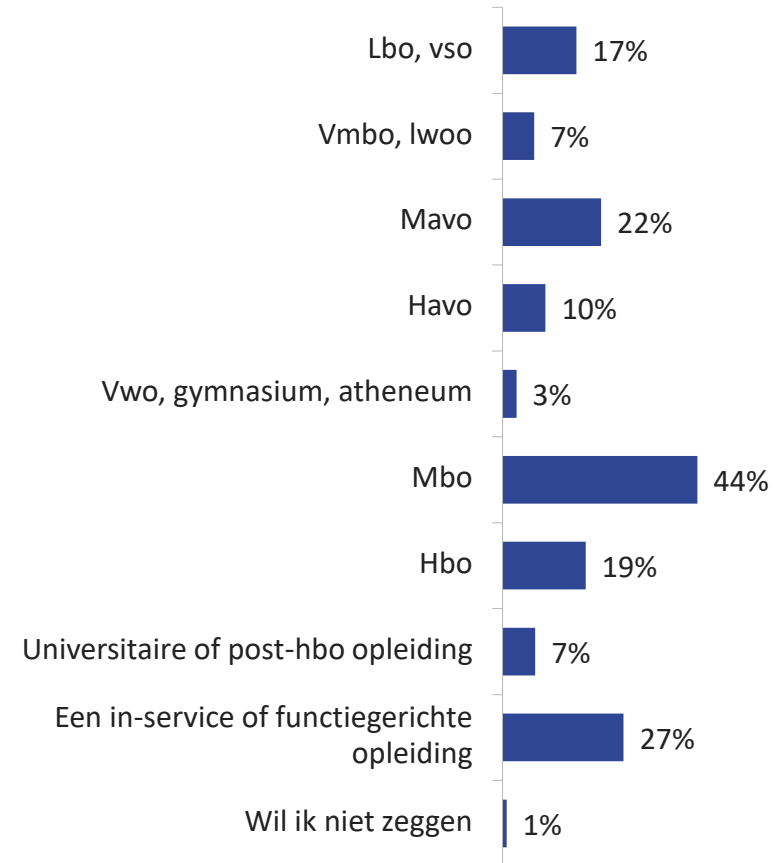
<b>Aantal werknemers binnen organisatie</b>	1 – 9 personen	1%
	10 – 99 personen	6%
	100 – 999 personen	31%
	1000 of meer personen	49%
	Weet ik niet	12%
<b>Jaren werkzaam bij huidige werkgever</b>	Nog geen jaar	5%
	1-2 jaar	8%
	3-4 jaar	9%
	5-10 jaar	15%
	Langer dan 10 jaar	63%
	Niet van toepassing	1%

I8. Hoeveel jaar ben je werkzaam bij je huidige werkgever? Basis: alle respondenten

I9. Hoeveel mensen werken er in totaal in de organisatie waar je werkt?

I11. Welke van de volgende opleidingen heb je gevolgd en afgerond?

## OPLEIDING AFGEROND



**DANK U**