

# Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer

Rapportage totale sector zorg en welzijn

---

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>24</b>
▪ Voorzorgsmaatregelen vanuit de organisaties	25
▪ Melding maken, opvang en nazorg	31
▪ Aangifte doen	42
<b>3. Verdieping interne agressie (collega's en leidinggevenden)</b>	<b>49</b>
▪ Voorzorgsmaatregelen vanuit de organisaties	50
▪ Melding maken, opvang en nazorg	53
▪ Aangifte doen	64
<b>Bijlage</b>	<b>70</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 voorkomen, 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


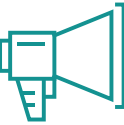

- Online vragenlijst van gemiddeld 15 minuten
- Data collectie periode: 1 t/m 22 februari 2021
- In totaal **11092** medewerkers over alle branches in zorg en welzijn (excl. kinderopvang).
- Binnen de resultaten van de totale sector zorg en welzijn zijn de branches gewogen naar de werkelijke aandelen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





## Leeswijzer rapportage

- In dit rapport worden de resultaten in grafieken weergegeven van de totale sector zorg en welzijn.
- Resultaten gebaseerd op een steekproef kleiner dan n=25 zijn niet gerapporteerd.

# Profiel respondenten totale sector zorg en welzijn

Branche		
	Universitair Medisch Centrum	6%
	Ziekenhuizen	17%
	Geestelijke Gezondheidszorg	8%
	Huisartsenzorg en gezondheidscentra	3%
	Verpleging, verzorging en thuiszorg	35%
	Gehandicaptenzorg	14%
	Jeugdzorg	3%
	Sociaal werk	4%
	Ambulancezorg	1%
	Overige	10%
Leidinggevend	Ja	7%
	Nee	93%
	Cliëntgebonden	Ja
	Nee	24%

Geslacht		
	Vrouw	85%
	Man	14%
	Anders	0%
Leeftijd	18-24	1%
	25-34	6%
	35-44	14%
	45-54	26%
	55-64	49%
	65 jaar of ouder	4%

Verdere respondentprofilering is in de bijlage opgenomen

I10: Geef je in je functie leiding aan medewerkers? Basis: alle respondenten (n=11092)

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: **44%**
  - Collega's of leidinggevenden: **26%**
- Verbale agressie komt het meest voor
- Een groot deel geeft aan dat externe agressie is toegenomen
- De meeste verbeterruimte ligt binnen training, vaardigheden en voorlichting

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

- **70%** is bekend met formele gedragsregels opgesteld vanuit de organisatie
- **17%** meent niet voldoende kennis en vaardigheden te hebben in omgaan met ongewenst en agressief gedrag
- **95%** weet waar ongewenst of agressief gedrag gemeld kan worden
- Gemiddeld meldt **59%** het ongewenste of agressieve gedrag
- Gemiddeld heeft **4%** hiervan aangifte gedaan

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

- **55%** geeft aan dat normen en grenzen over het omgaan met elkaar zijn besproken binnen het team
- **90%** weet waar ongewenst of agressief gedrag gemeld kan worden
- Gemiddeld meldt **42%** het ongewenste of agressieve gedrag
- 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

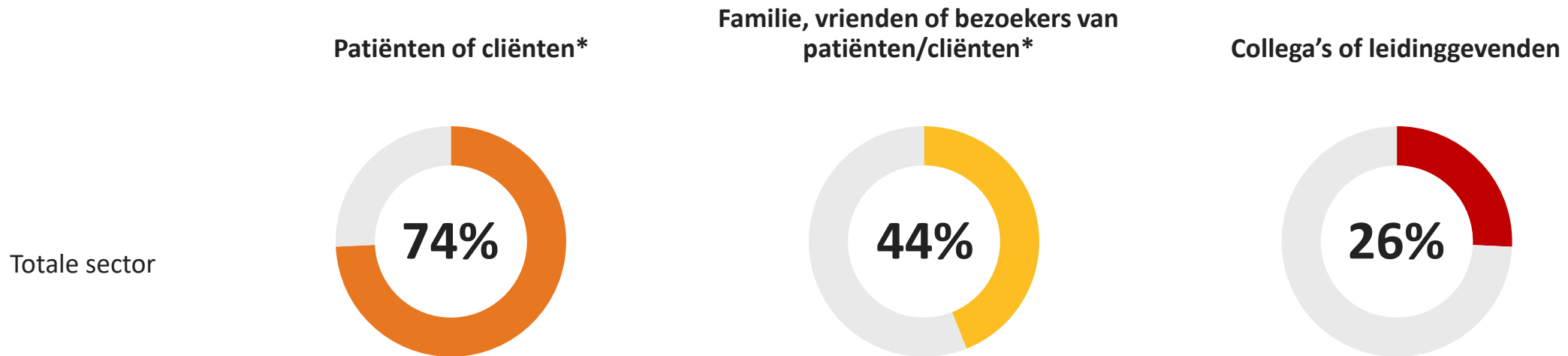
**Agressie en ongewenst gedrag door patiënten/  
cliënten, bezoekers/familie en collega's/leidinggevenden**

*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=9602)  
Prevalentievragen in contact met collega's en leidinggevenden zijn aan alle respondenten gesteld (n=11092)*



# 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.

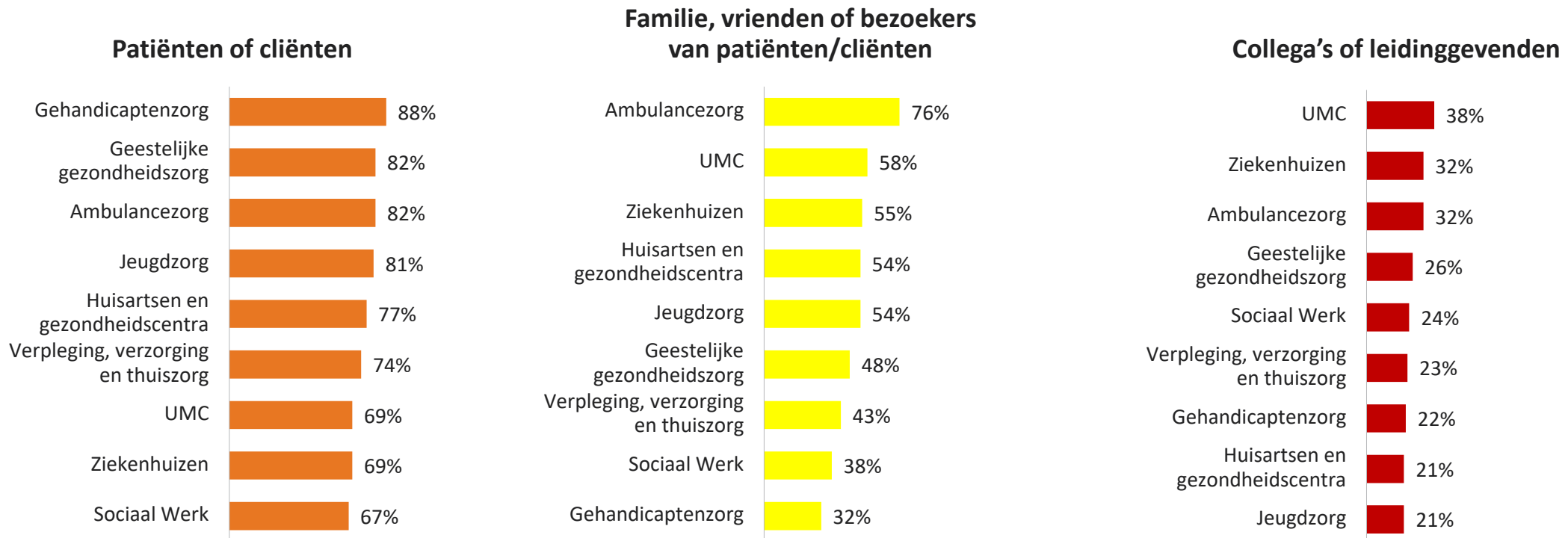
V1. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met patiënten of cliënten? Basis: contact met patiënten/cliënten

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 branche

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? Basis: contact met patiënten/cliënten

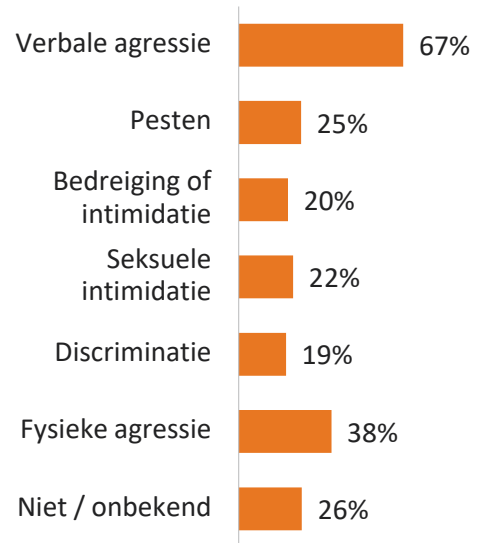
V5. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met familie, vrienden of bezoekers? Basis: contact met patiënten/cliënten

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

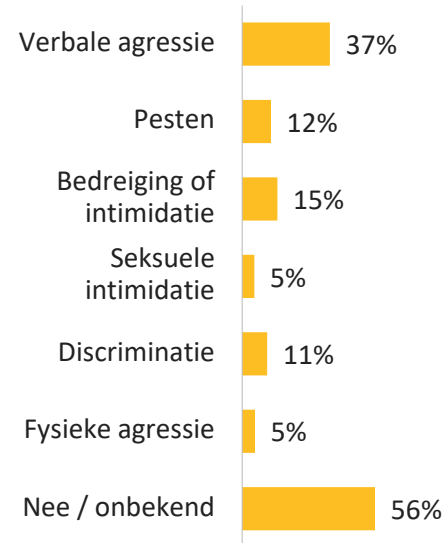
# Verbale agressie komt het meest voor

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

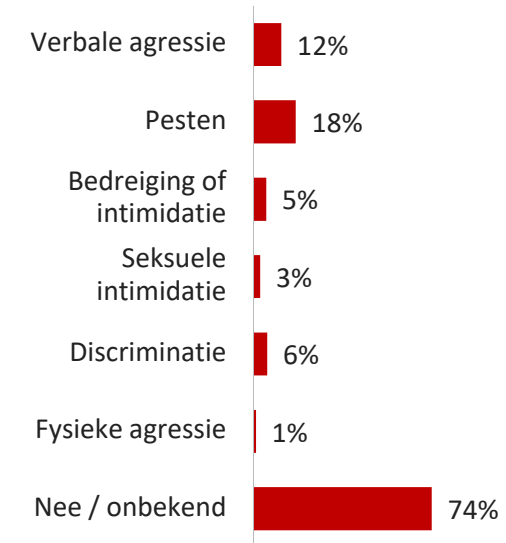
Patiënten of cliënten



Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten



Collega's of leidinggevenden



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

# Type agressie of ongewenst gedrag per branche

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

	Sector zorg en welzijn	UMC	Ziekenhuizen	Geestelijke gezondheidszorg	Huisartsen en gezondheidscentra	Verpleging, verzorging en thuiszorg	Gehandicaptenzorg	Jeugdzorg	Sociaal Werk	Ambulance zorg	
<b>Patiënten of cliënten</b>	Verbale agressie	67%	61%	61%	79%	69%	66%	81%	76%	59%	79%
	Pesten	25%	20%	20%	38%	20%	25%	30%	33%	23%	29%
	Bedreiging of intimidatie	20%	18%	17%	39%	26%	16%	21%	41%	29%	29%
	Seksuele intimidatie	22%	21%	17%	26%	20%	30%	19%	10%	17%	13%
	Discriminatie	19%	22%	17%	30%	19%	18%	20%	26%	25%	19%
	Fysieke agressie	38%	24%	24%	44%	10%	43%	64%	34%	18%	43%
<b>Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten of omstanders</b>	Verbale agressie	37%	52%	50%	40%	51%	34%	25%	48%	31%	72%
	Pesten	12%	16%	12%	14%	9%	13%	9%	14%	9%	19%
	Bedreiging of intimidatie	15%	17%	16%	20%	18%	14%	12%	21%	16%	35%
	Seksuele intimidatie	5%	9%	5%	5%	4%	6%	3%	6%	4%	11%
	Discriminatie	11%	16%	12%	13%	14%	10%	8%	13%	12%	19%
	Fysieke agressie	5%	7%	9%	6%	3%	5%	3%	8%	3%	24%
<b>Collega's of leidinggevenden</b>	Verbale agressie	12%	17%	16%	10%	9%	11%	8%	6%	9%	13%
	Pesten	18%	25%	21%	19%	12%	16%	16%	14%	17%	18%
	Bedreiging of intimidatie	5%	6%	6%	6%	3%	5%	4%	5%	4%	3%
	Seksuele intimidatie	3%	5%	4%	4%	3%	2%	2%	2%	3%	10%
	Discriminatie	6%	9%	7%	7%	4%	5%	5%	5%	8%	9%
	Fysieke agressie	1%	1%	1%	2%	0%	1%	1%	0%	1%	1%

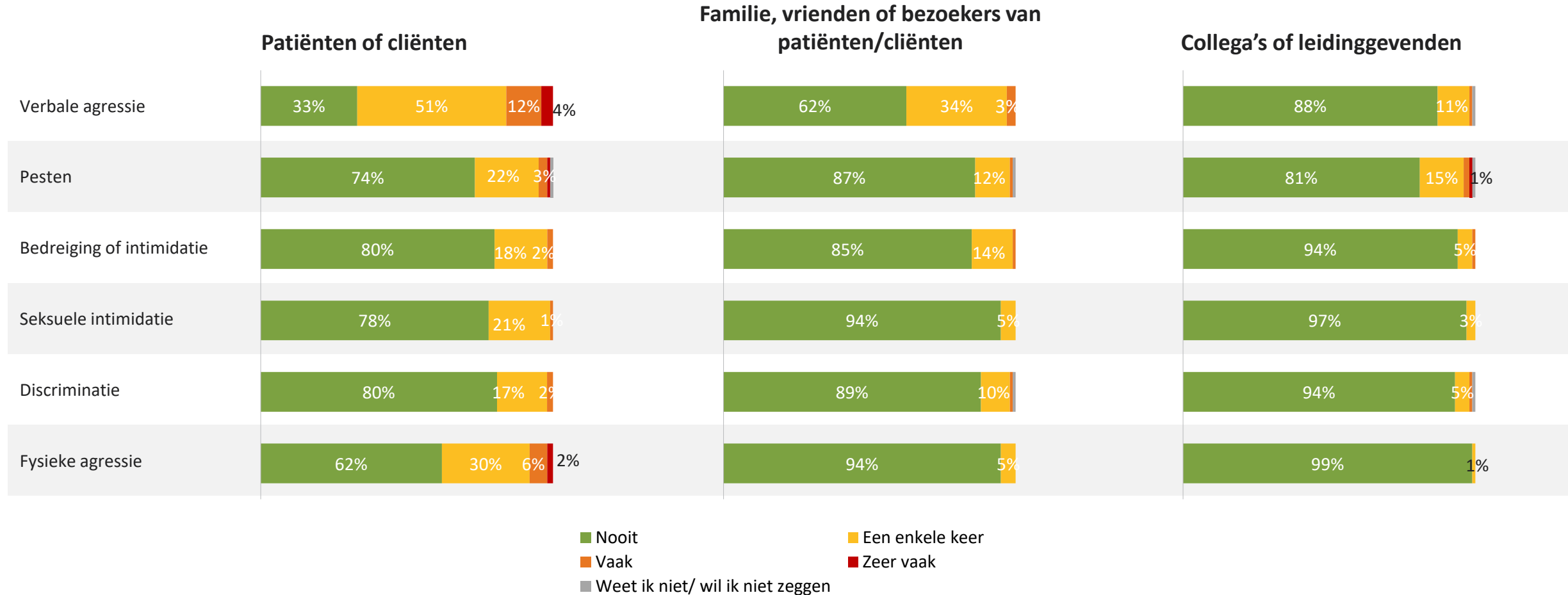
Significant hoger dan totale sector zorg en welzijn

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:

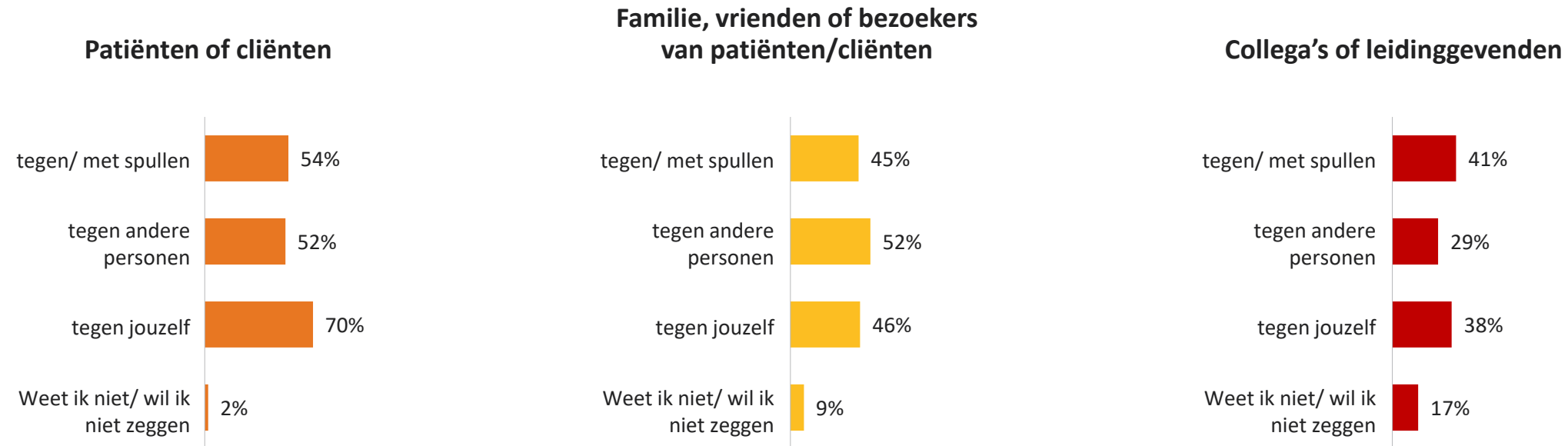


V1/V5/V8. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met...?

Basis: contact met patiënten of cliënten / alle respondenten

# Verdieping fysieke agressie: alle soorten agressie komen voor

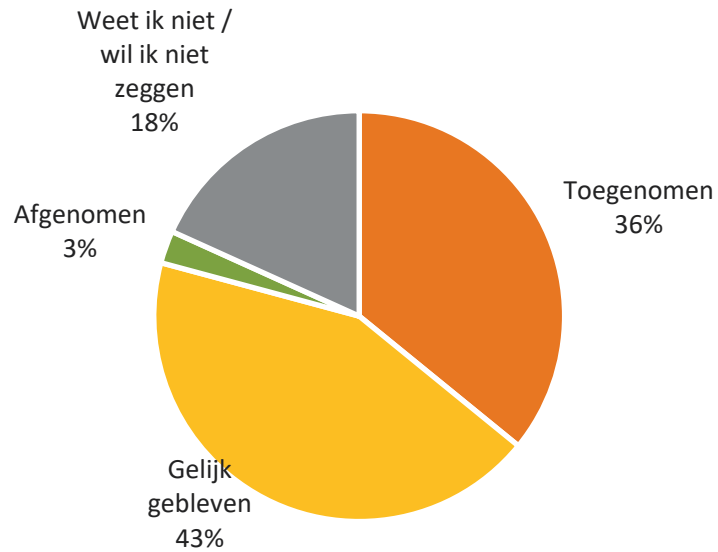
Soort fysieke agressie ervaren in de afgelopen 12 maanden



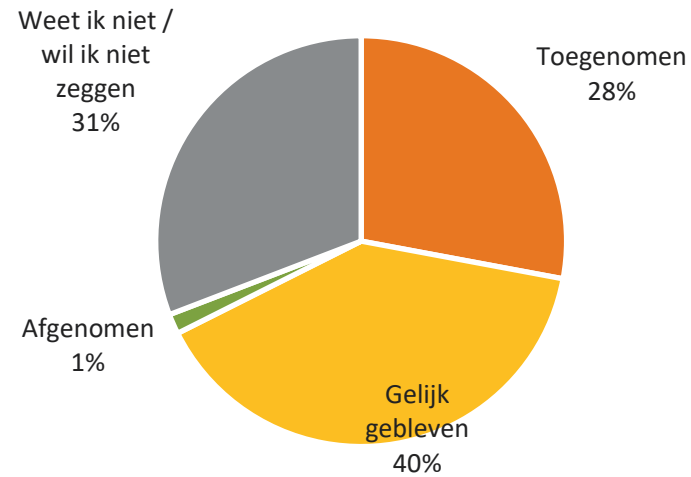


# Ongewenst gedrag is vaak gevoelsmatig toegenomen

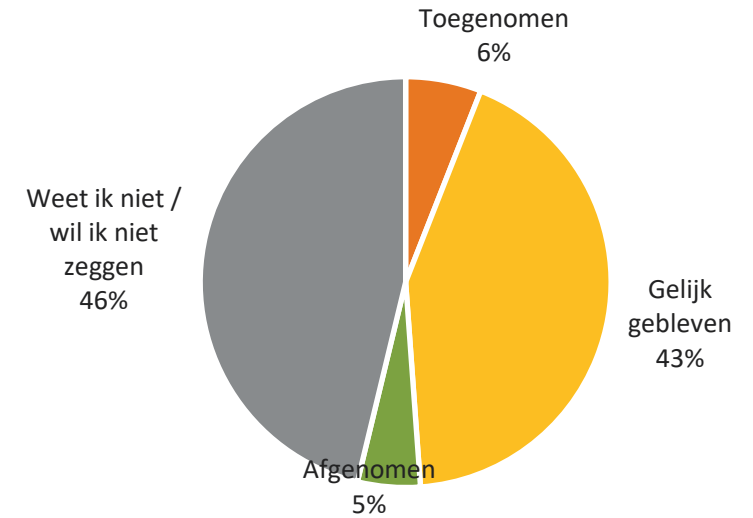
Patiënten of cliënten



Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten



Collega's of leidinggevenden



Prevalentie en ondersteuningsbehoeften

# Corona lijkt een belangrijke reden voor toename in ongewenst gedrag

Agressie of ongewenst gedrag is **toegenomen** omdat...



Agressie of ongewenst gedrag is **afgenomen** omdat...



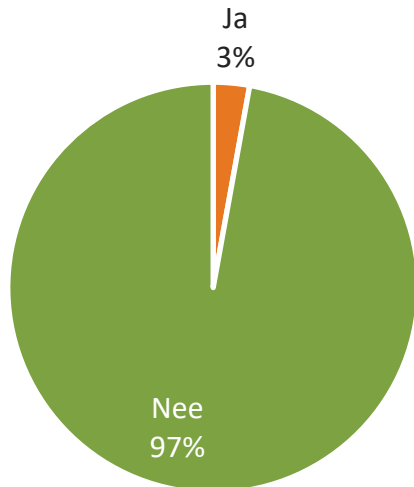
V4b/V7b/V11b. Heb je een idee waarom het afgelopen jaar agressie en ongewenst gedrag door... is toegenomen? Basis: Agressie en ongewenst gedrag is toegenomen (n=3411)

V4c/V7c/V11c. Heb je een idee waarom het afgelopen jaar agressie en ongewenst gedrag door ... is afgenomen? Basis: Agressie en ongewenst gedrag is afgenomen (n=245)

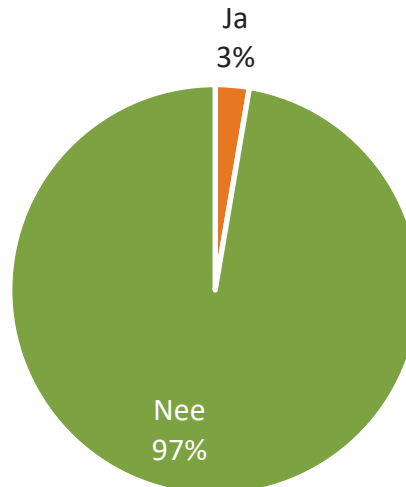
# Een klein deel komt in aanraking met online ongewenst gedrag

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

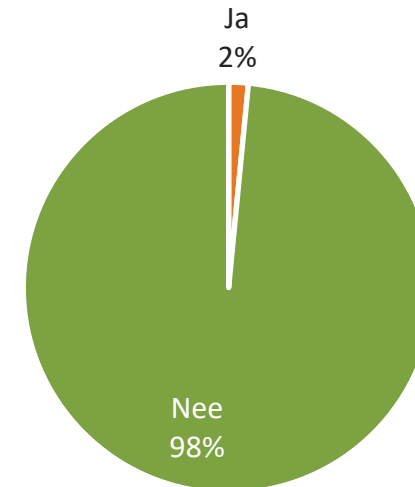
Patiënten of cliënten



Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten



Collega's of leidinggevenden

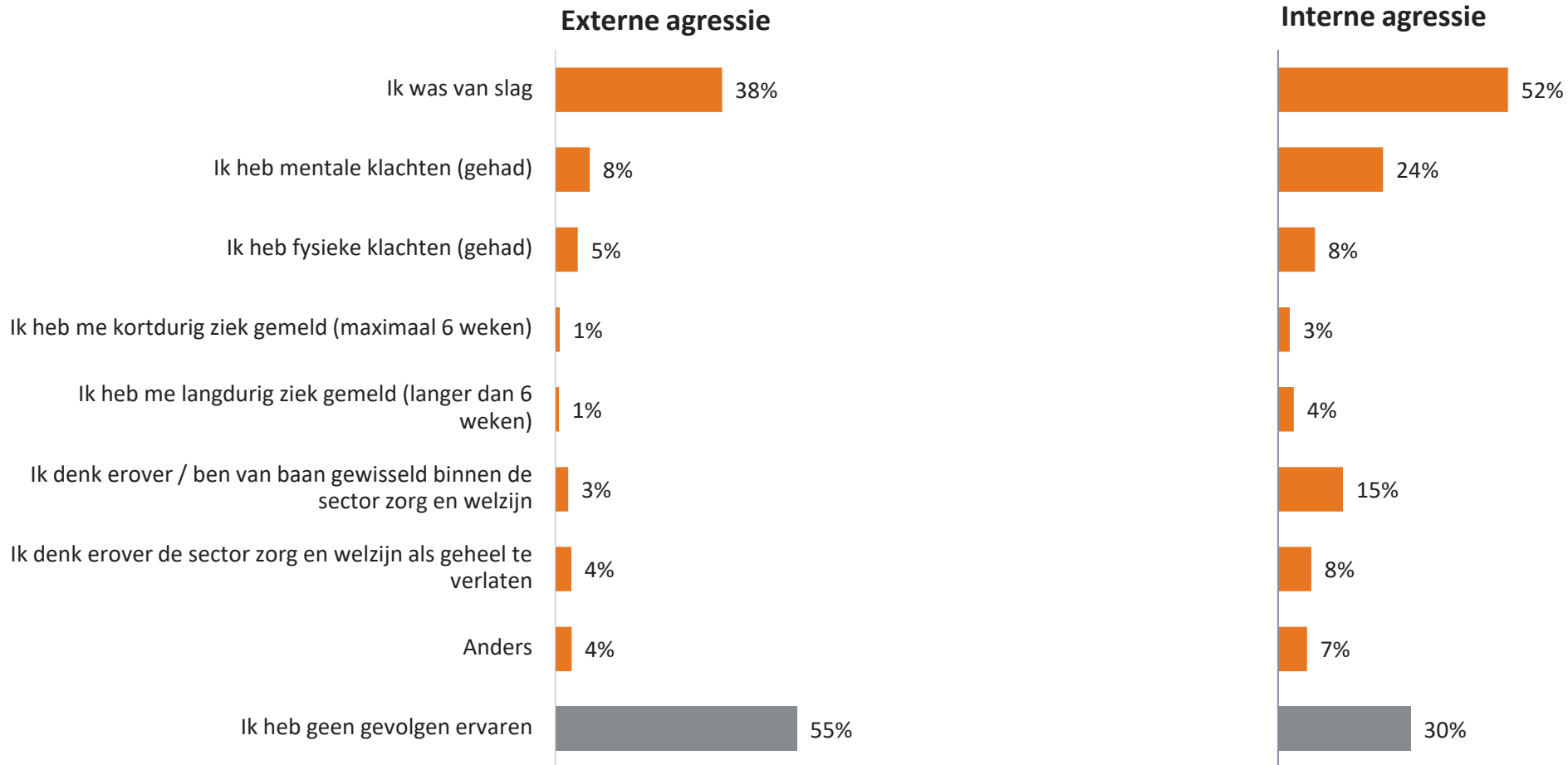


V2/V6a/V9. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met online ongewenst gedrag door ..., zoals het verspreiden van negatieve of agressieve berichten op social media (zoals Facebook of Instagram) of websites?

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



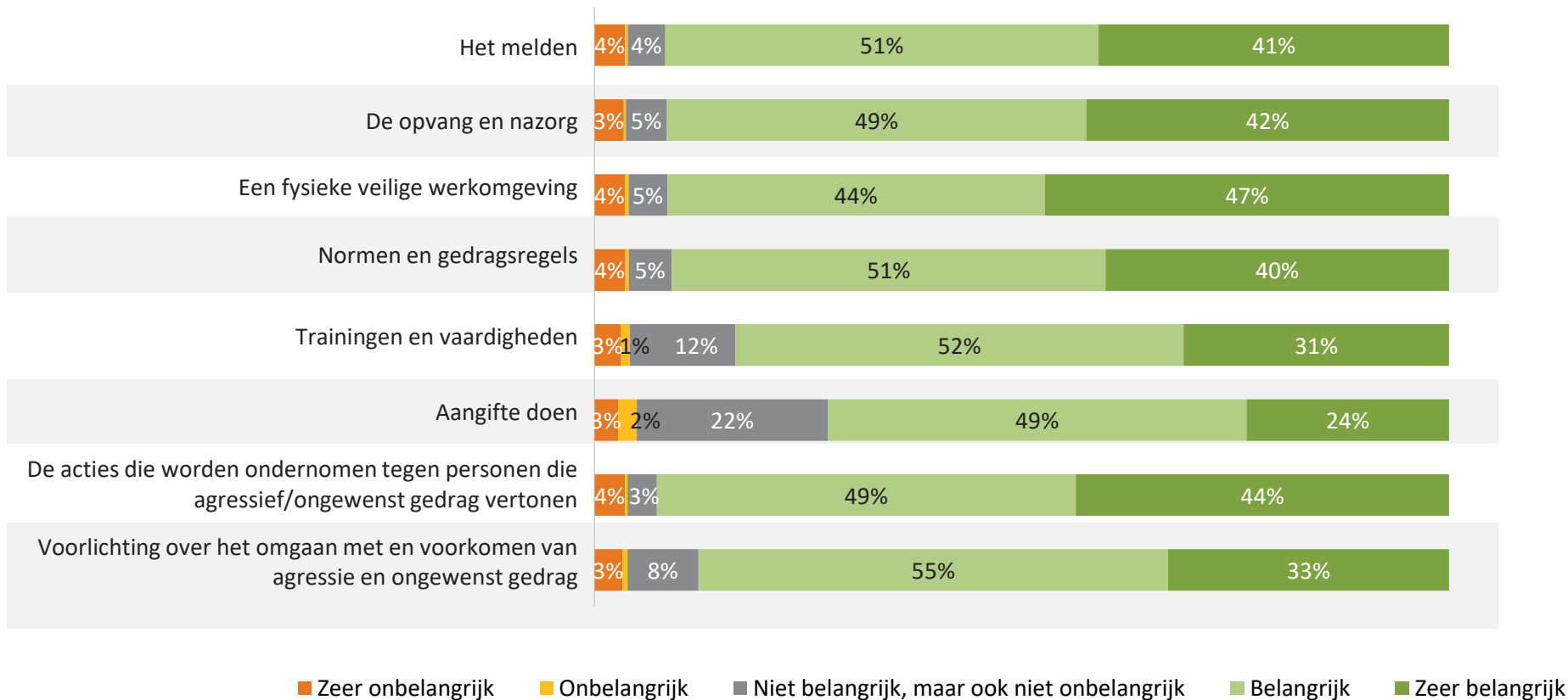
V15c/18c. Wat waren voor jou de gevolgen van de agressie en/ of het ongewenst gedrag van patiënten/ cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, of collega's en leidinggevenden? Je kunt meerdere antwoorden kiezen.

Basis: externe agressie en/ of ongewenst gedrag ervaren (n=7577) / interne agressie en/ of ongewenst gedrag ervaren (n=2826)

Prevalentie en ondersteuningsbehoeften

# Een ruime meerderheid vindt alle zaken bij het aanpakken van agressie belangrijk

Belang dat zaken goed geregeld zijn

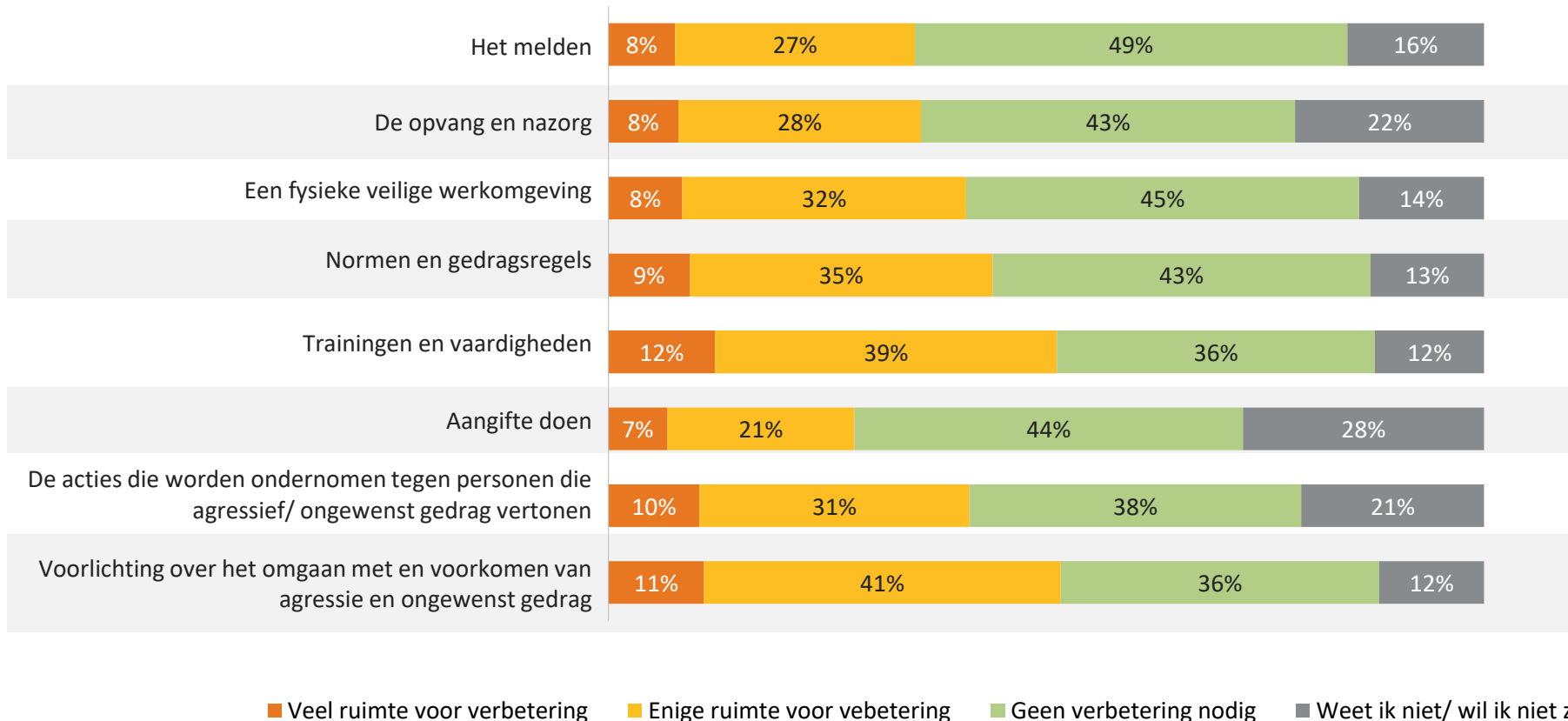


V38a. In hoeverre vind jij het in jouw werk belangrijk dat de onderstaande zaken goed geregeld zijn als het gaat om het aanpakken van agressie en ongewenst gedrag?  
Basis: alle respondenten

Prevalentie en ondersteuningsbehoeften

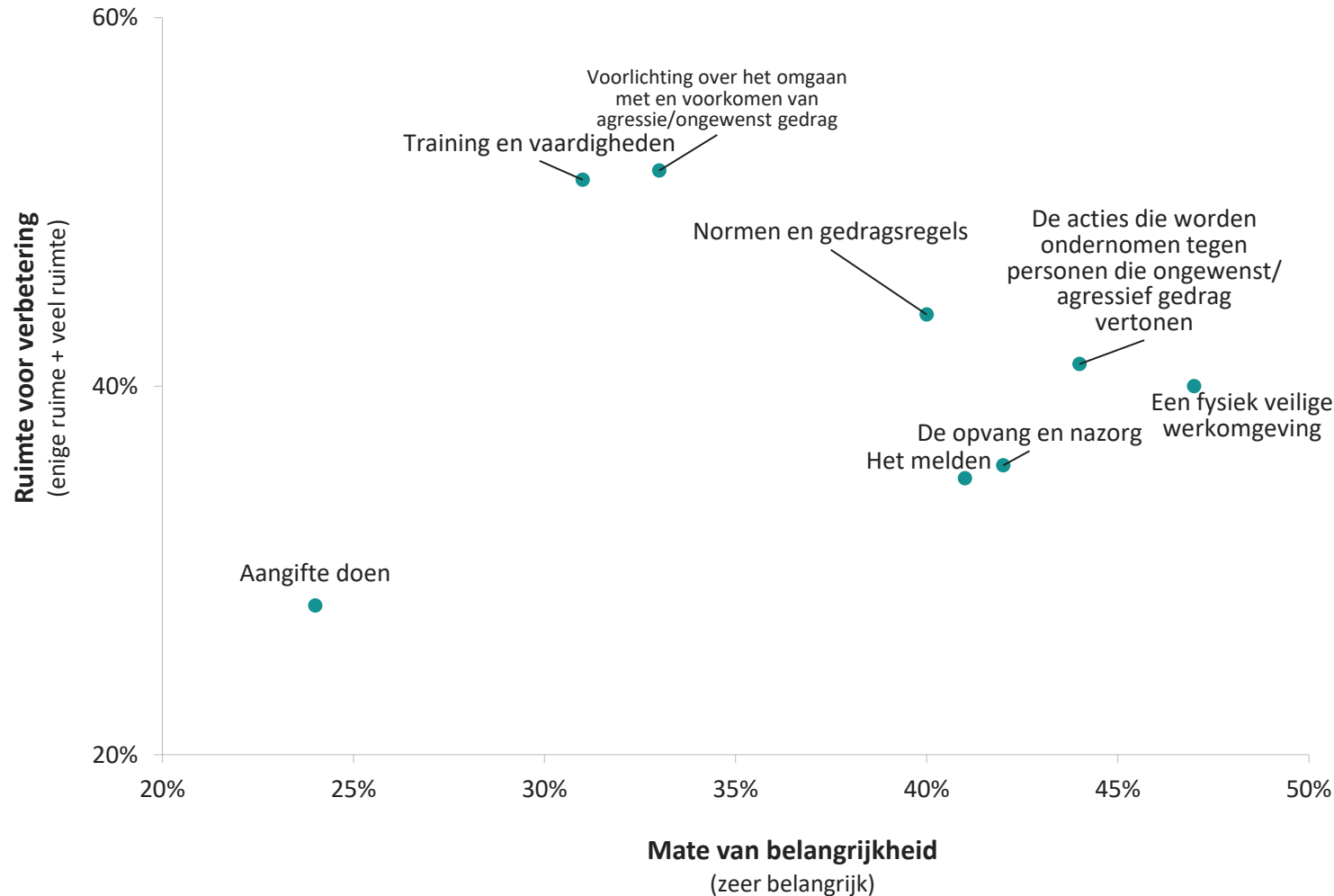
# De meeste ruimte voor verbetering ligt bij trainingen en vaardigheden en voorlichting

Ruimte voor verbetering binnen jouw organisatie..



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

# 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=9602).*

Normen en gedragsregels

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

Formele gedragsregels  
opgesteld vanuit organisatie

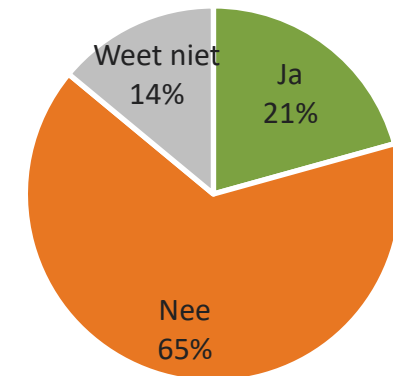


Normen en grenzen  
besproken binnen het team



■ Nee   ■ Weet ik niet   ■ Ja

Behoefte aan (extra) grenzen of  
gedragsregels



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

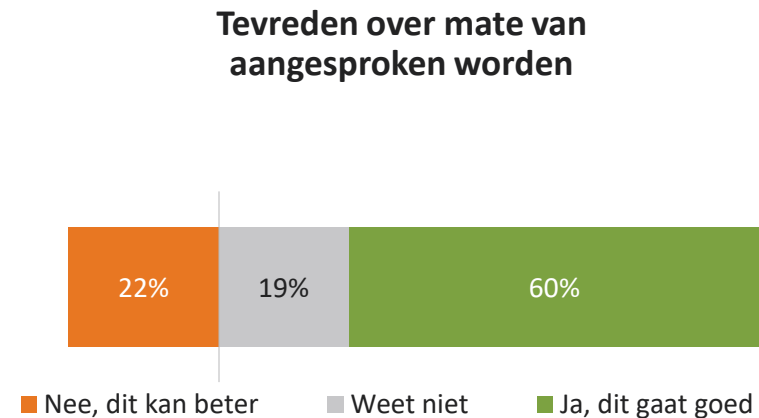
V21. Hebben jullie binnen je team met elkaar normen en grenzen besproken als het gaat om agressie en ongewenst gedrag door patiënten/cliënten en hun familie/bezoekers?

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, maar dit kan volgens 22% beter



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

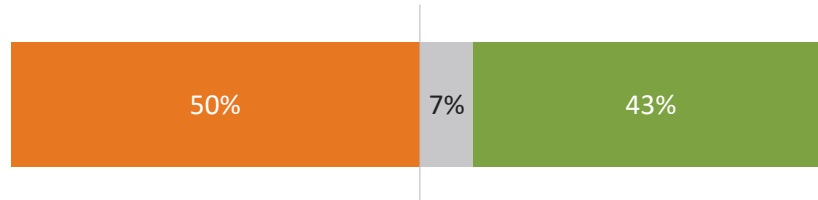
V23a. Ben je tevreden over de mate waarin patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers binnen jouw organisatie worden aangesproken wanneer ze agressie of ongewenst gedrag vertonen? Basis: zorgmedewerkers met direct contact met patiënten/cliënten

Fysiek veilige werkomgeving

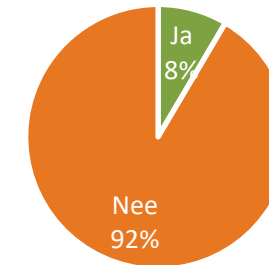
# Een klein deel heeft behoefte aan extra beveiliging of bescherming



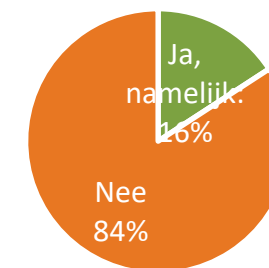
(Fysieke) bescherming aanwezig op werkplek



Behoeftte aan (extra) beveiligers



Behoeftte aan (extra) bescherming



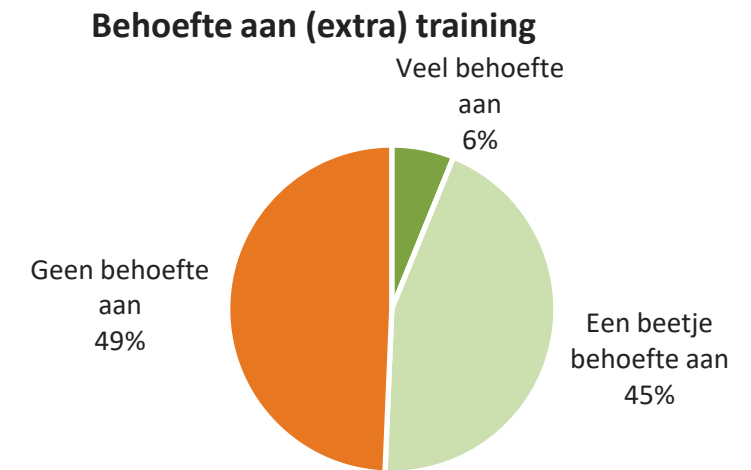
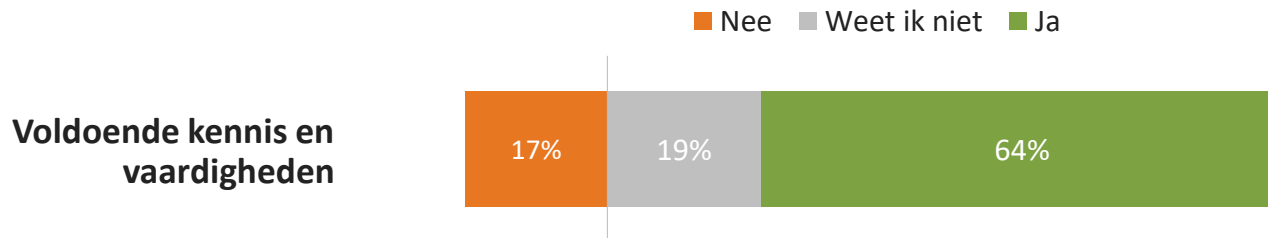
V16. Zijn er beveiligers in jouw werksituatie aanwezig om je te beschermen of te ondersteunen wanneer er sprake is van agressie of ongewenst gedrag door patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers? V17. Heb je behoefte aan (extra) beveiligers ter bescherming of ondersteuning?

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?

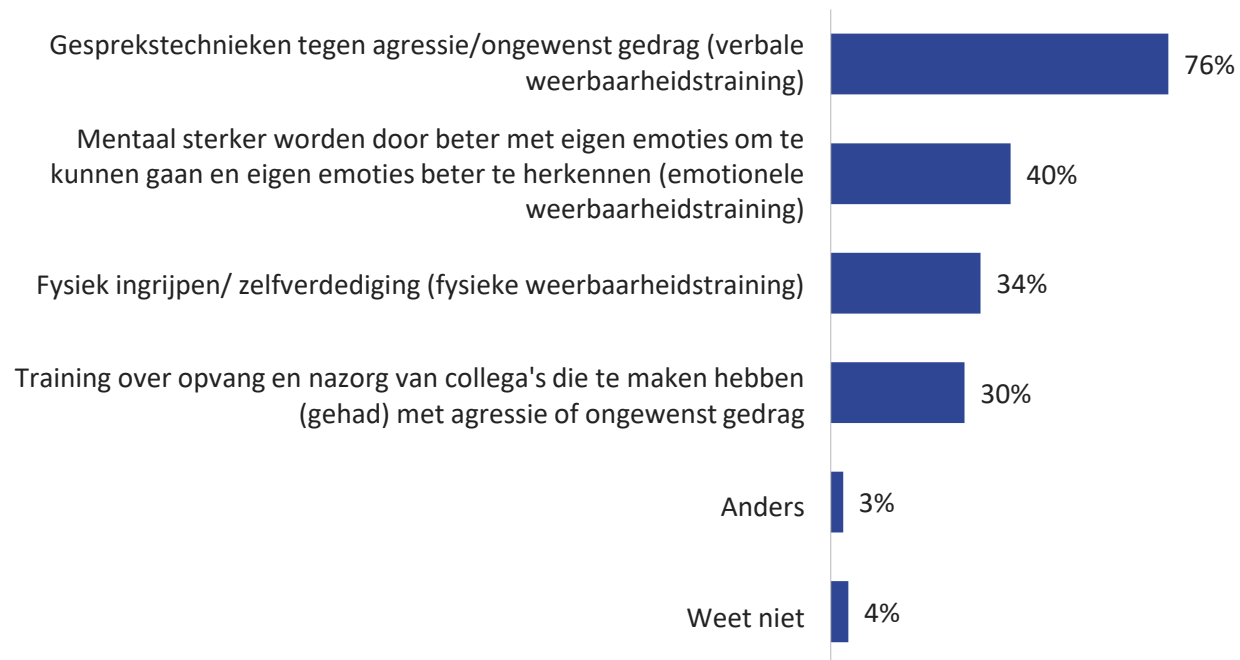
V26A. In hoeverre heb je behoefte aan (extra) training om beter om te kunnen gaan met agressie en ongewenst gedrag door patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers?

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

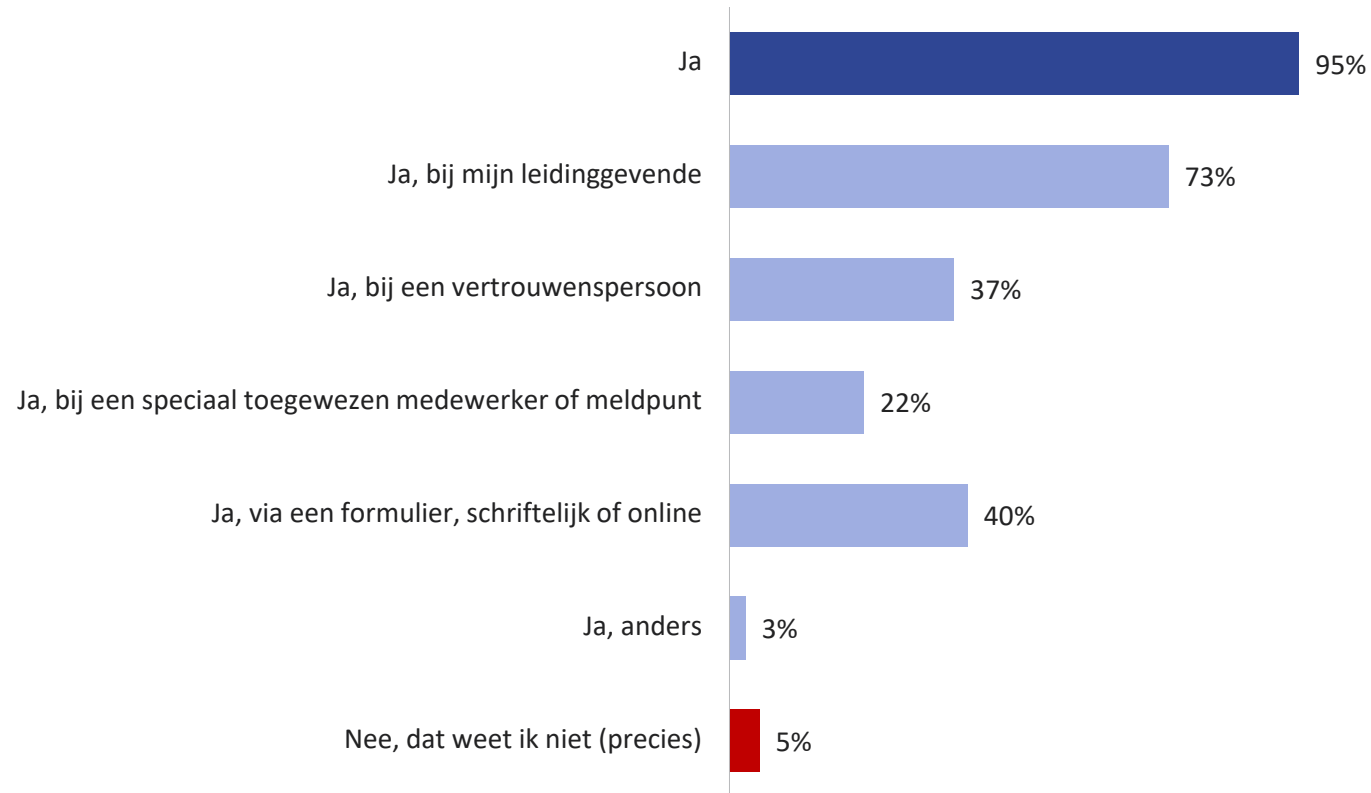
# 2.2

*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=7578).*

Melding maken

# De meerderheid weet waar ongewenst gedrag gemeld kan worden

Weet waar agressie gemeld kan worden (alle respondenten)

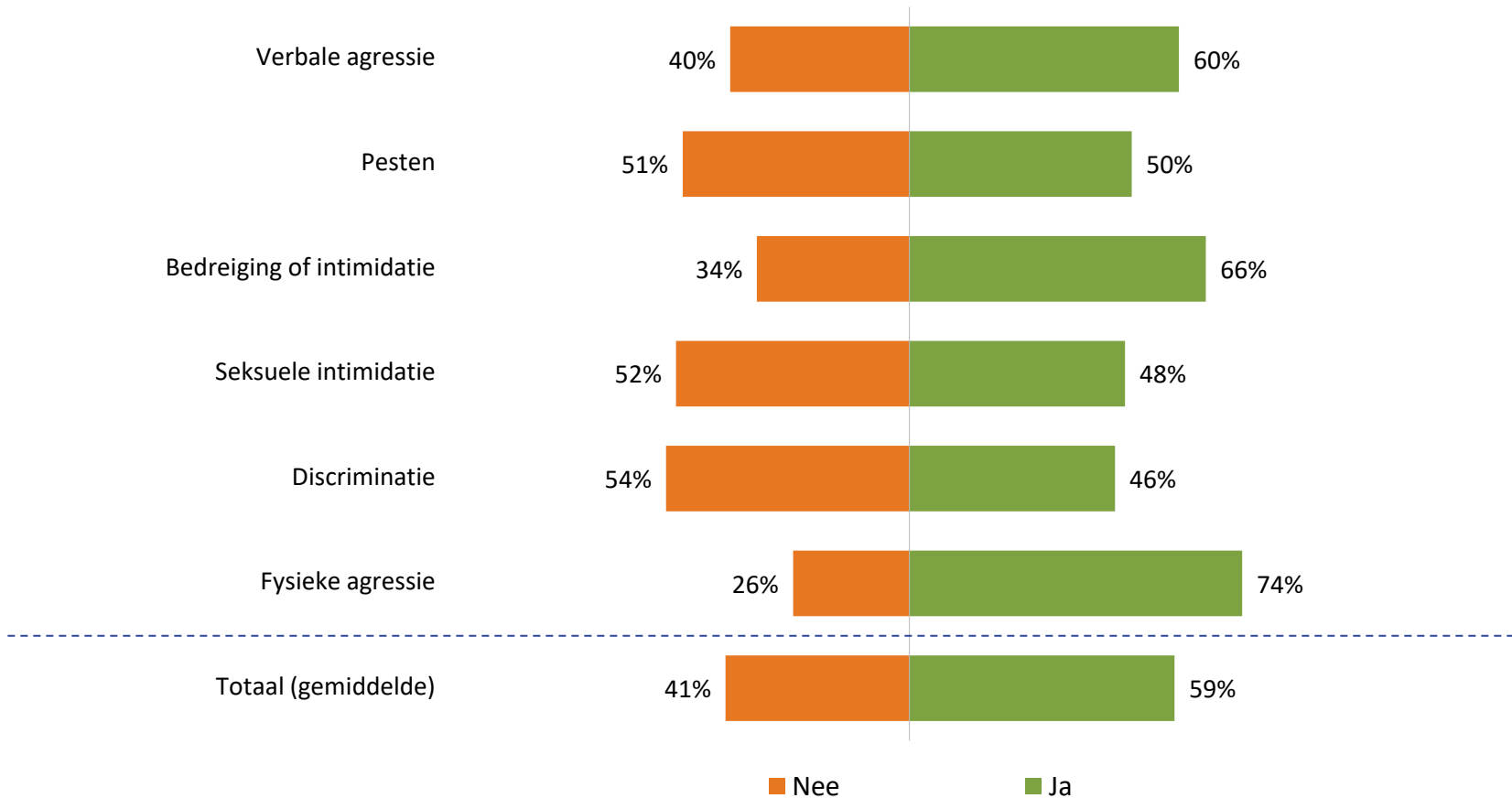




Melding maken

# Gemiddeld wordt bij 41% van de gevallen geen melding gemaakt

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

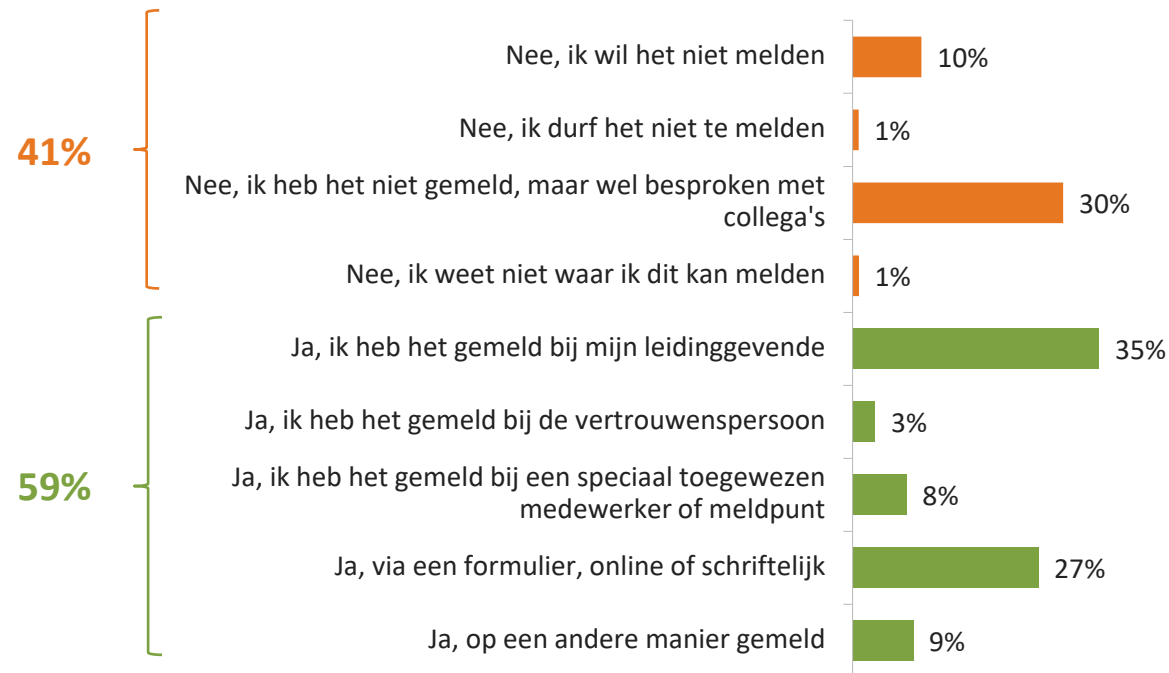


V13. Heb je het ongewenste gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, waar je in de afgelopen 12 maanden mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Melding maken

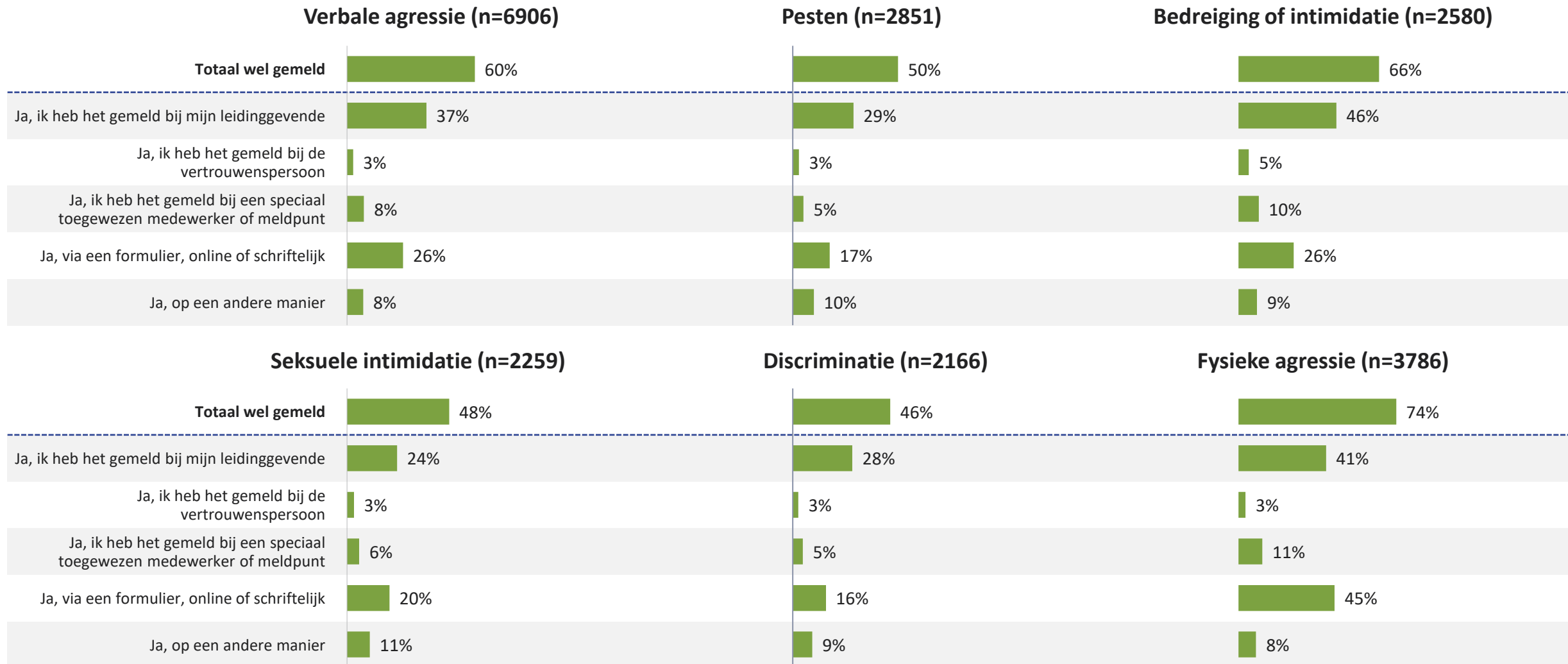
# Indien geen melding gemaakt, wordt het wel meestal met collega's besproken

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



Melding maken

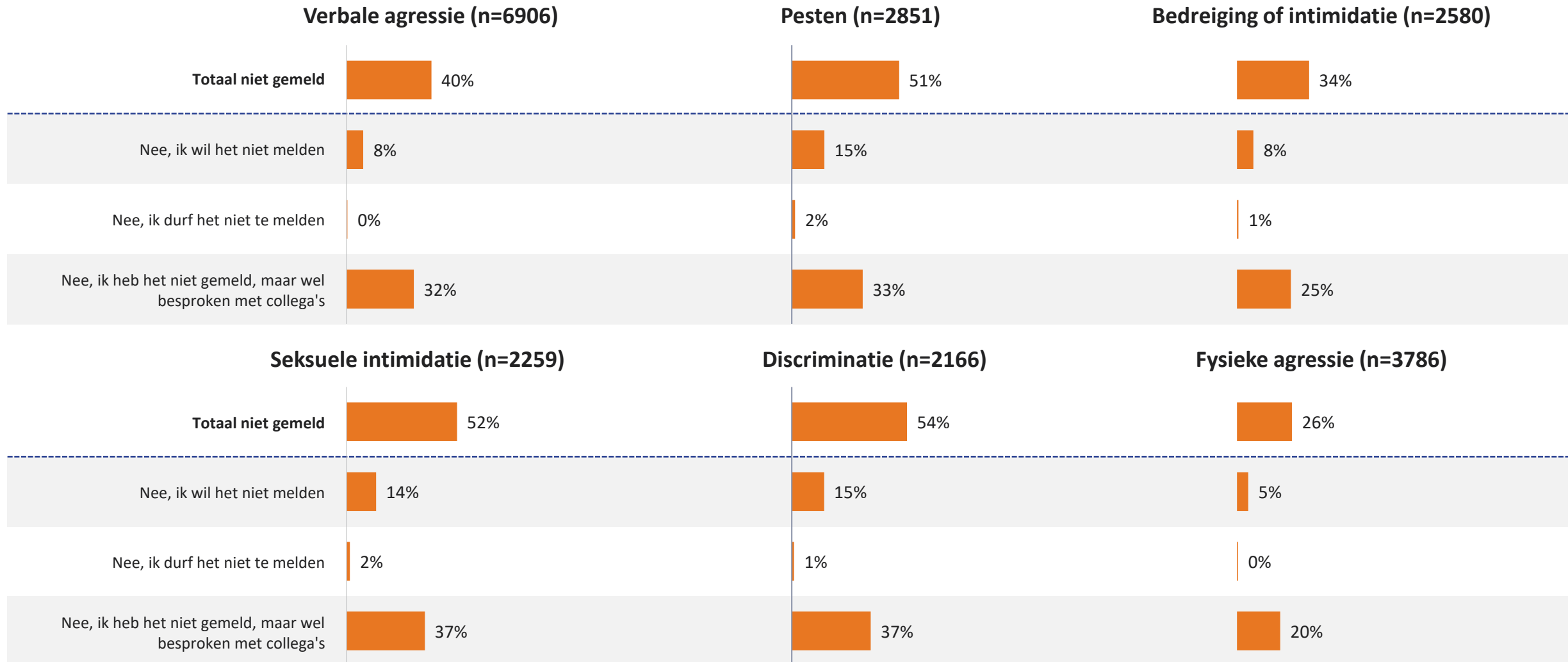
# Verdieping per type ongewenst gedrag: waar gemeld?



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?

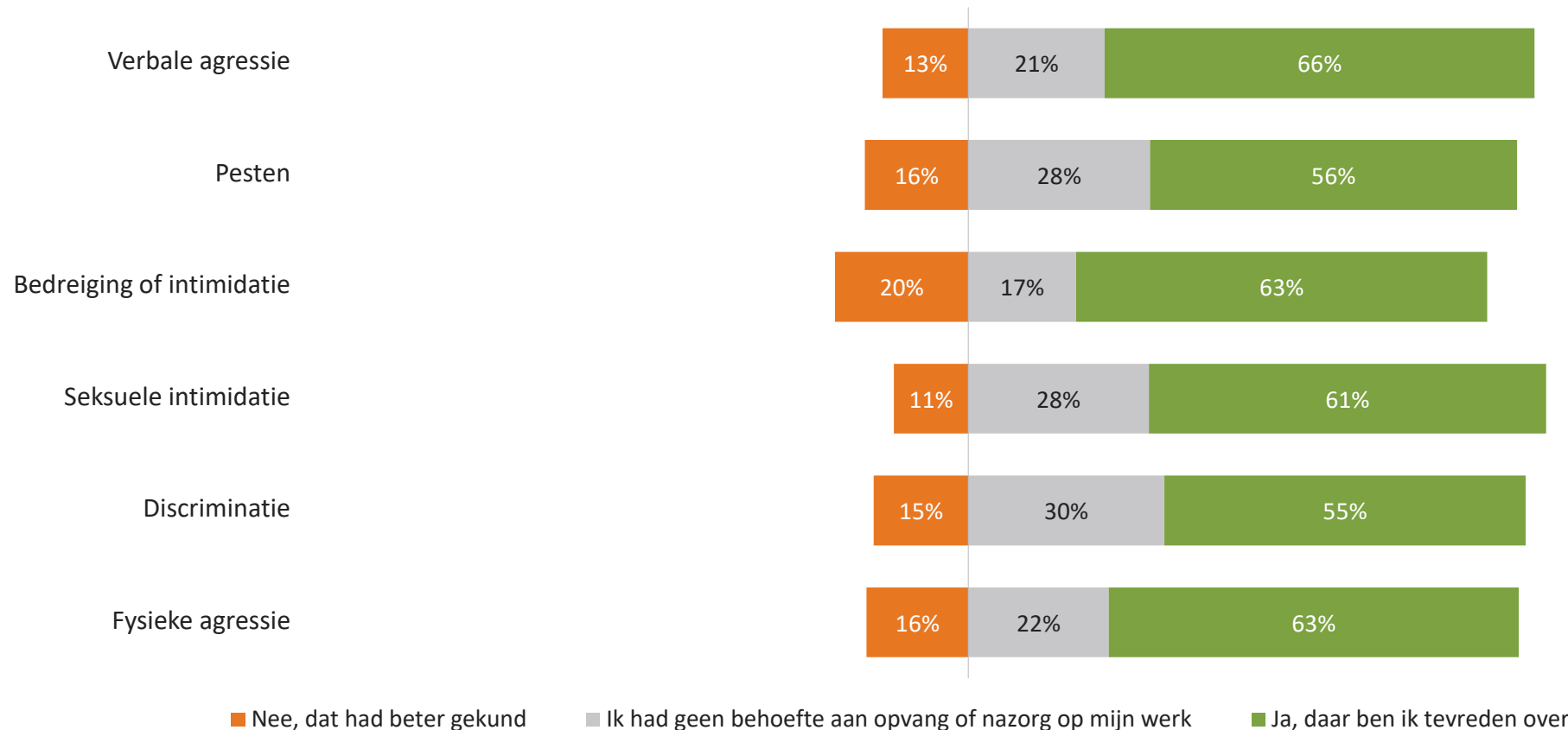


V13. Heb je het ongewenste gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, waar je in de afgelopen 12 maanden mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Opvang en nazorg

# Over het algemeen is men tevreden over de opvang en nazorg

Tevredenheid opvang en nazorg na melding agressie of ongewenst gedrag

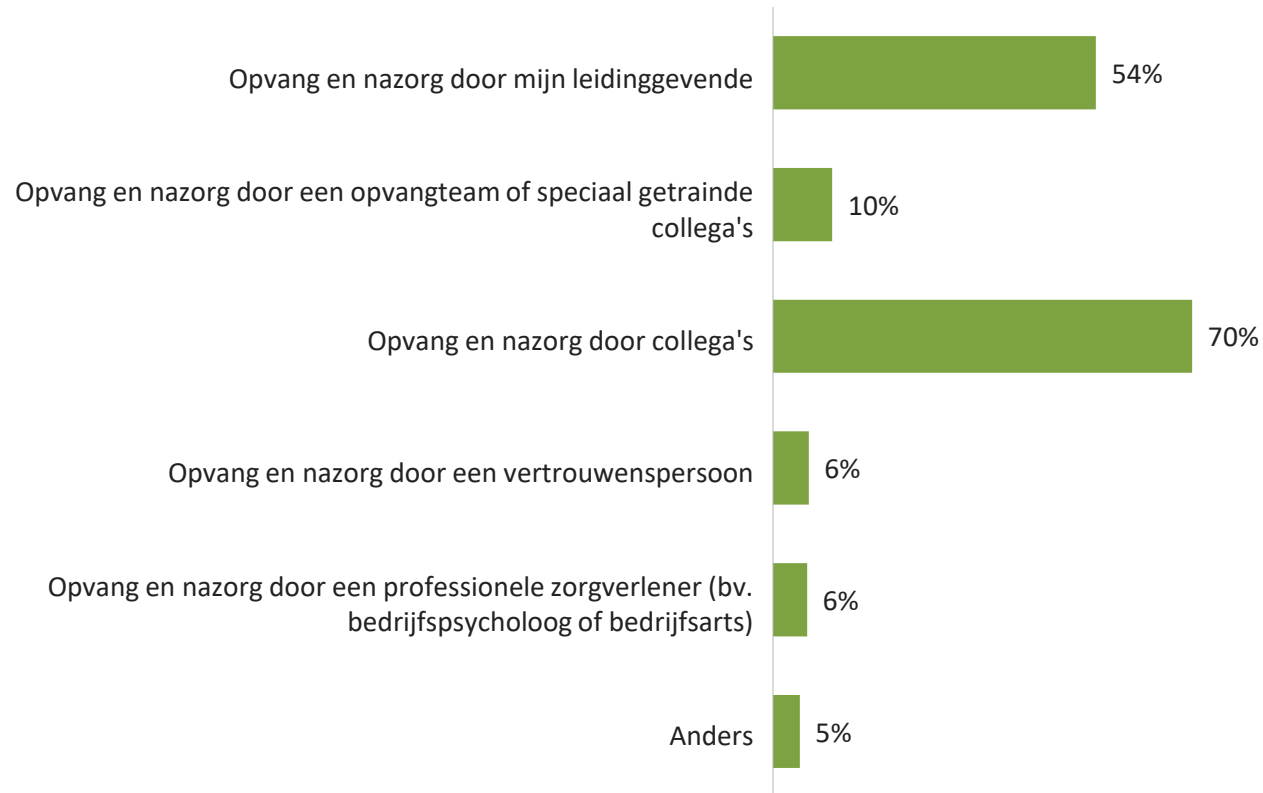


V14. Ben je tevreden over hoe je op je werk bent opgevangen en geholpen nadat je melding hebt gemaakt van agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers? Basis: Ongewenst gedrag ervaren en gemeld

Opvang en nazorg

# Opvang door collega's of leidinggevenden is belangrijk

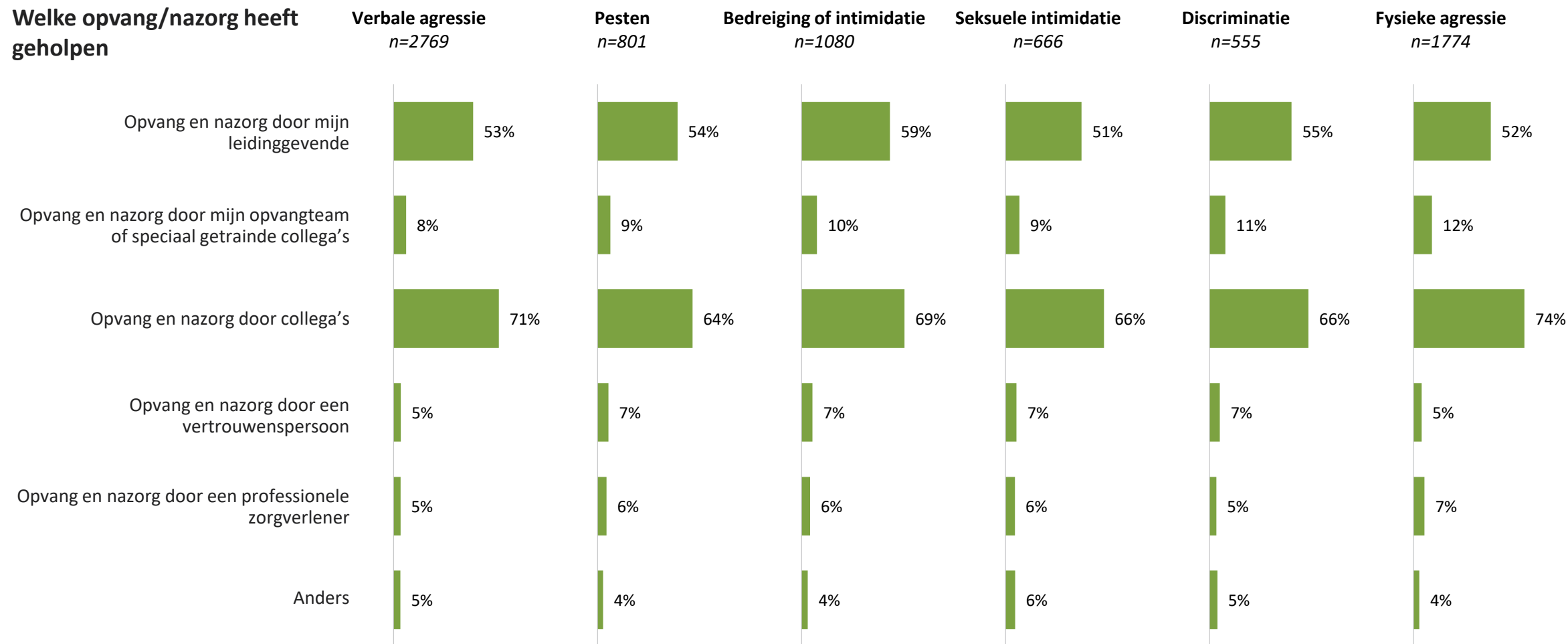
Welke opvang/nazorg heeft geholpen – gemiddelde over de typen agressie



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? Basis: 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



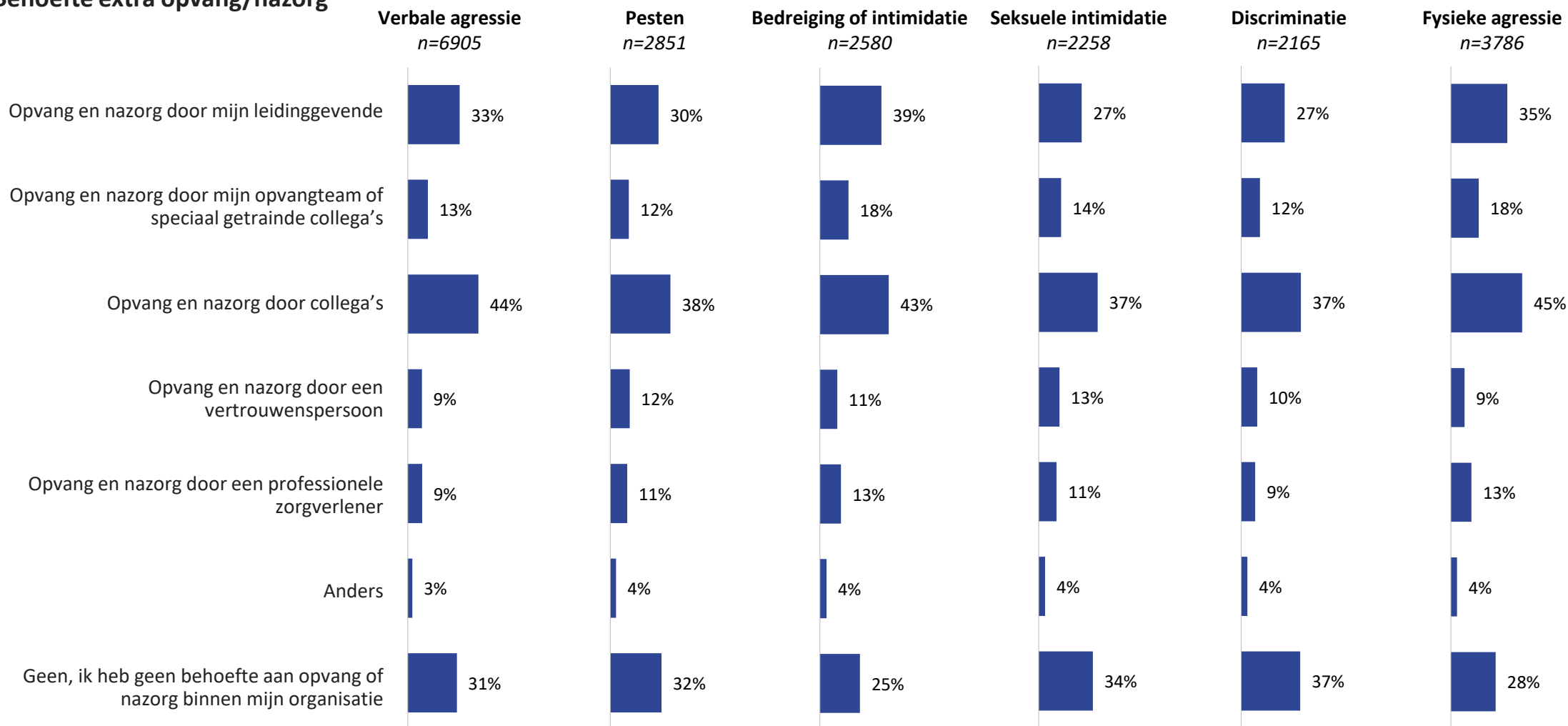
V15a. Als het gaat om agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers. Aan welke vorm van opvang en nazorg op het werk heb jij dan mogelijk (extra) behoefte? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren



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

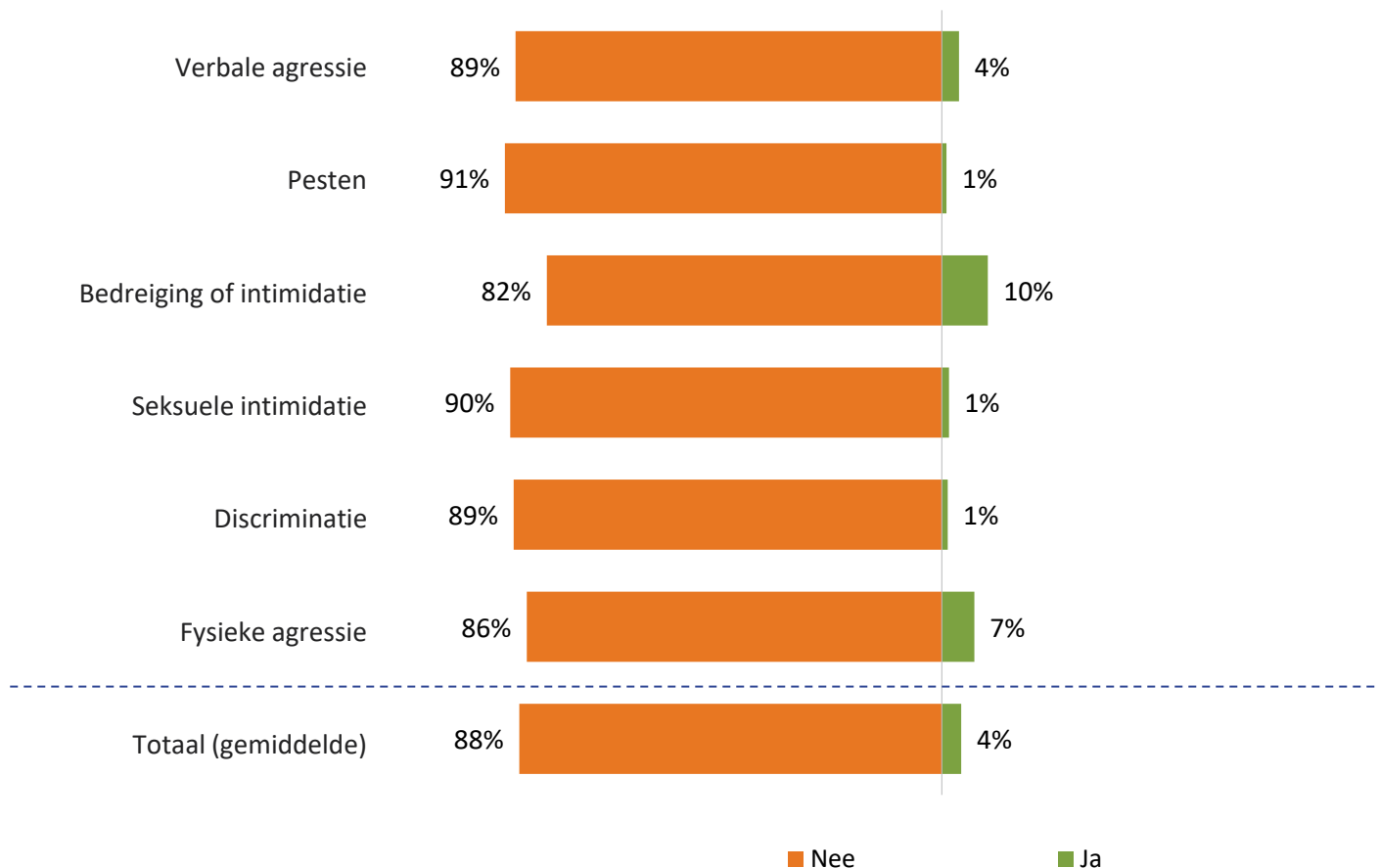
# 2.3

*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 de agressie (n=477).*

Aangifte doen

# Gemiddeld doet 4% 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

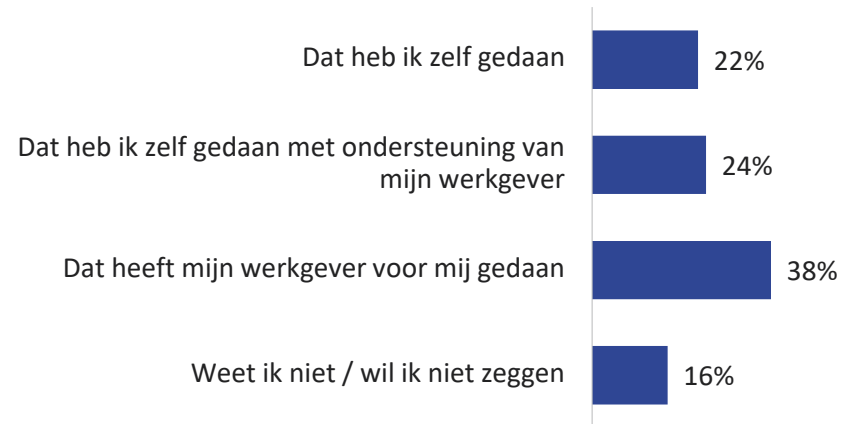
V27. Hebben jij en/of je werkgever in de afgelopen 12 maanden aangifte gedaan bij de politie van agressie of ongewenst gedrag dat jij hebt meegemaakt op het werk door patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

© Ipsos 2021

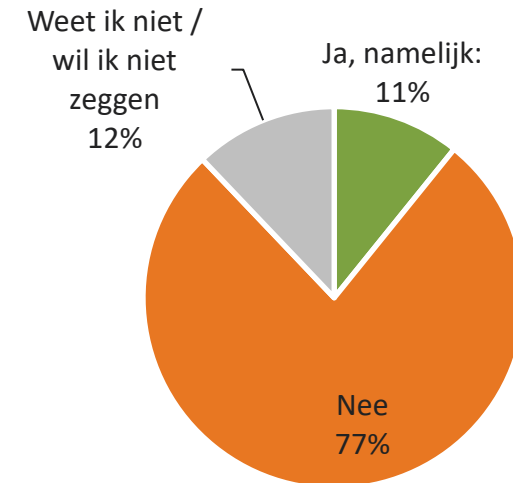
Aangifte doen

# De werkgever is vaak betrokken bij de aangifte

## Wie heeft de aangifte gedaan



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



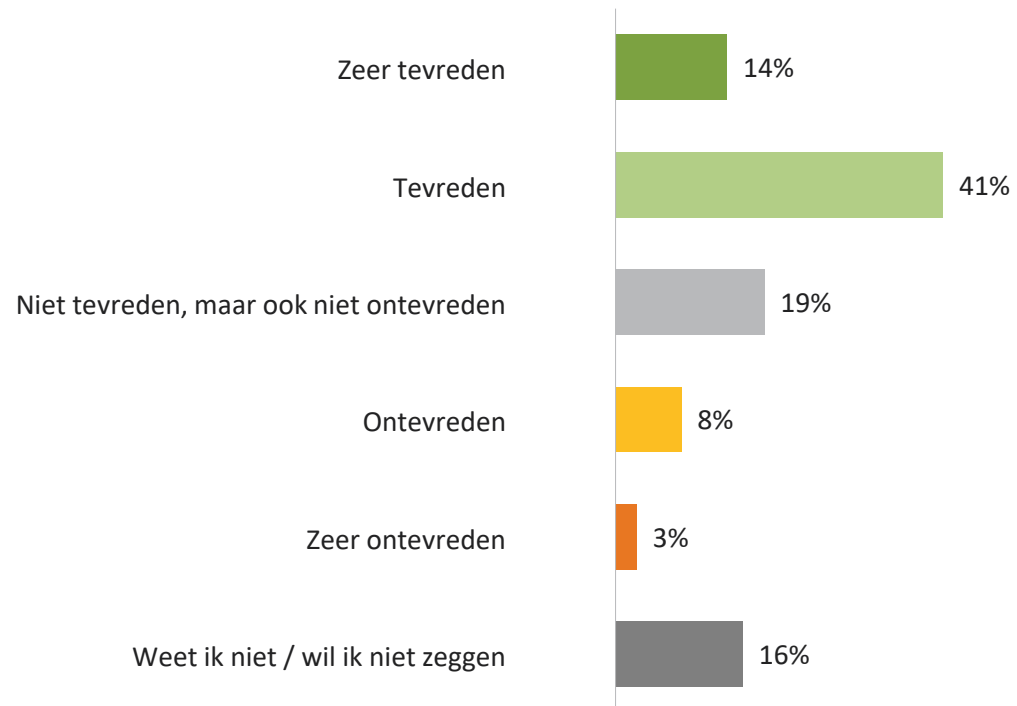
V28. Wie heeft de aangifte bij de politie gedaan?

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. 11% is echter ontevreden

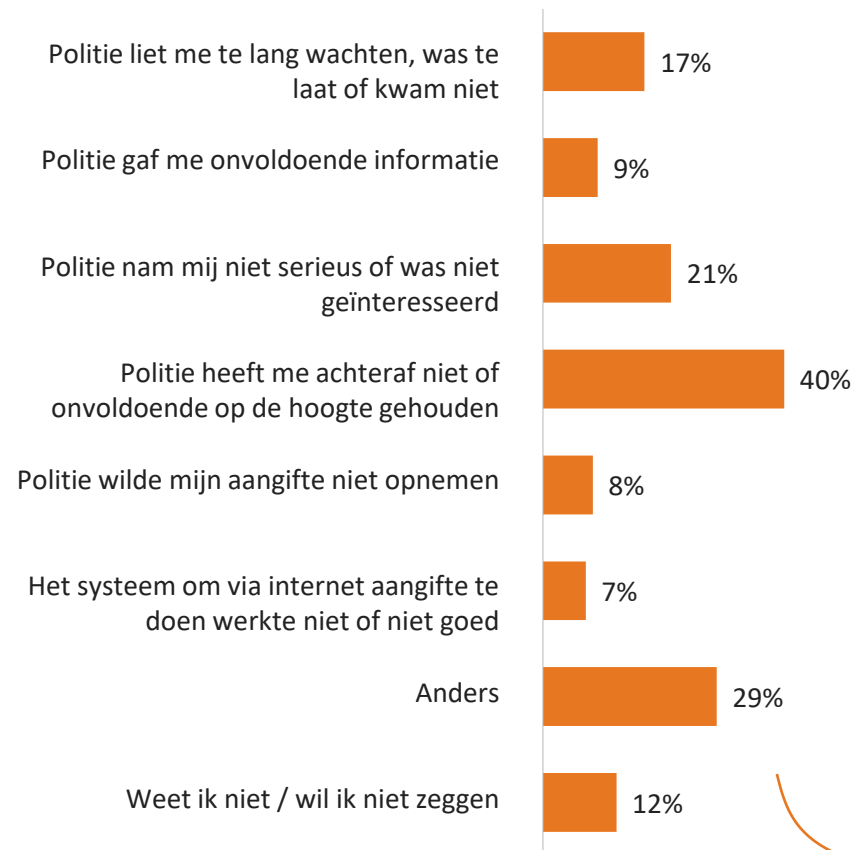
Tevredenheid over de intake en afhandeling van aangifte



Aangifte doen

# Er ontstaat onder andere vaak ontevredenheid doordat men niet goed op de hoogte wordt gehouden

## Ontevreden over aangifte procedure



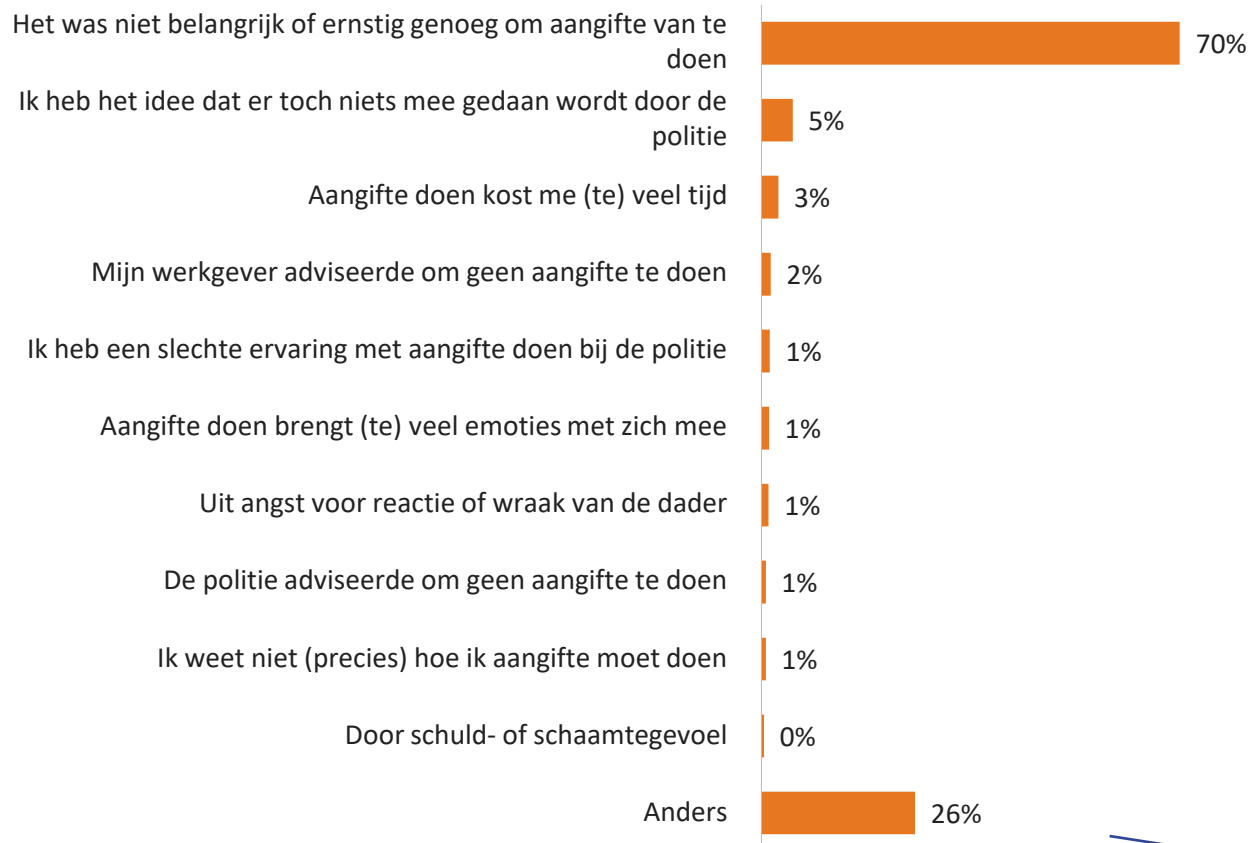
Voorbeelden van andere redenen die zijn genoemd:

- Anoniem aangifte doen is net wat lastiger
- Client met verstandelijke beperking werd niet vervolgd
- Politie is van mening dat het bij mijn werk hoort
- Politie wil wel, maar O.M. vervolgt niet

## Aangifte doen

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

## Reden van geen aangifte doen



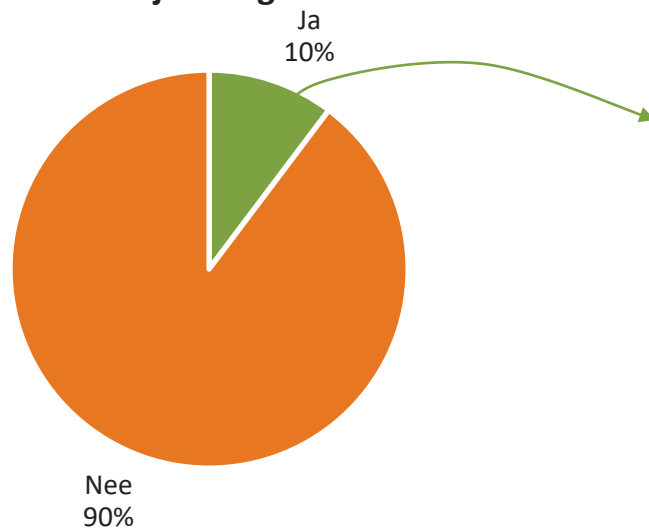
Voorbeelden van andere redenen die zijn genoemd:

- Aangifte doen gaat me te ver
- Aandoening bewoner (dementie)
- Bescherming van de cliënt
- De agressie komt voort uit een hulpkreet van de cliënt; daar doe je geen aangifte voor

## Aangifte doen

# 1 op de 10 wilde wel aangifte doen maar heeft dat niet gedaan. Extra informatie en ondersteuning zouden helpen

Wilde wel aangifte doen, maar uiteindelijk niet gedaan



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 maar wilde dat wel doen (n=802)



# Verdieping: interne agressie

# 3

Agressie en ongewenst gedrag door collega's en leidinggevenden

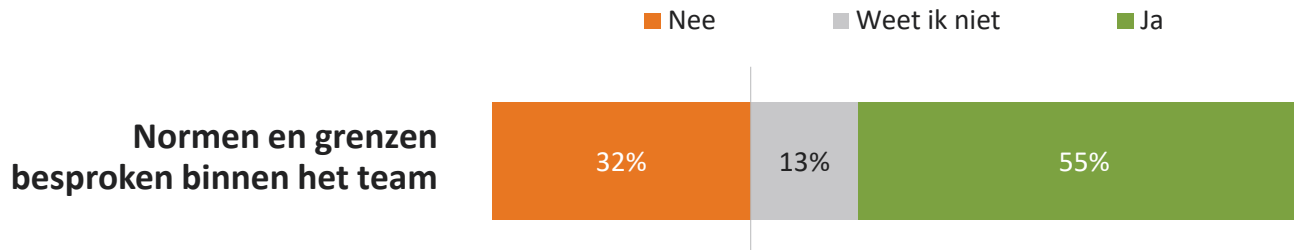
# Vorzorgsmaatregelen vanuit organisaties

# 3.1

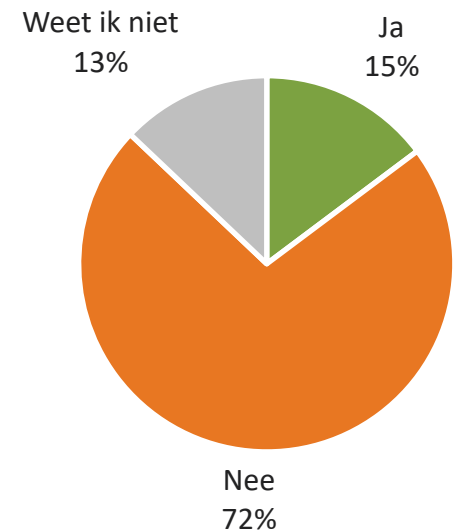
Normen en gedragsregels

Normen en gedragsregels

# Binnen het team zijn niet altijd normen en grenzen besproken. 15% heeft behoefte aan extra grenzen of regels voor de omgang met elkaar



Behoeftte aan (extra) grenzen of gedragsregels



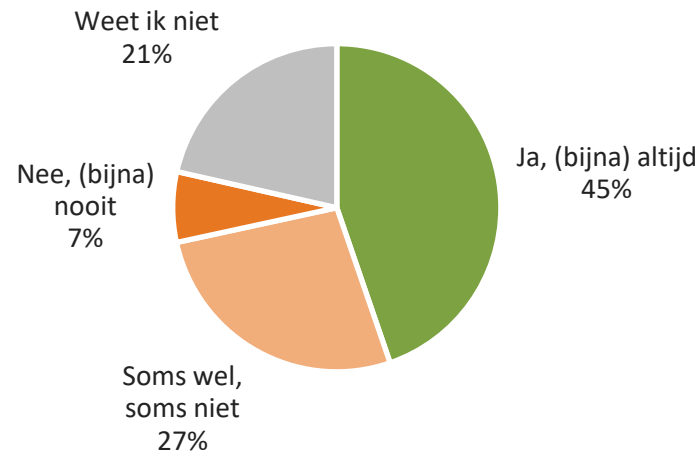
V24. Hebben jullie met elkaar binnen het team normen en grenzen afgesproken als het gaat om de manier waarop medewerkers met elkaar omgaan?

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, 23% vindt dan ook dat dit beter kan

Wordt men aangesproken op ongewenst gedrag



Tevreden over mate van aangesproken worden

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



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

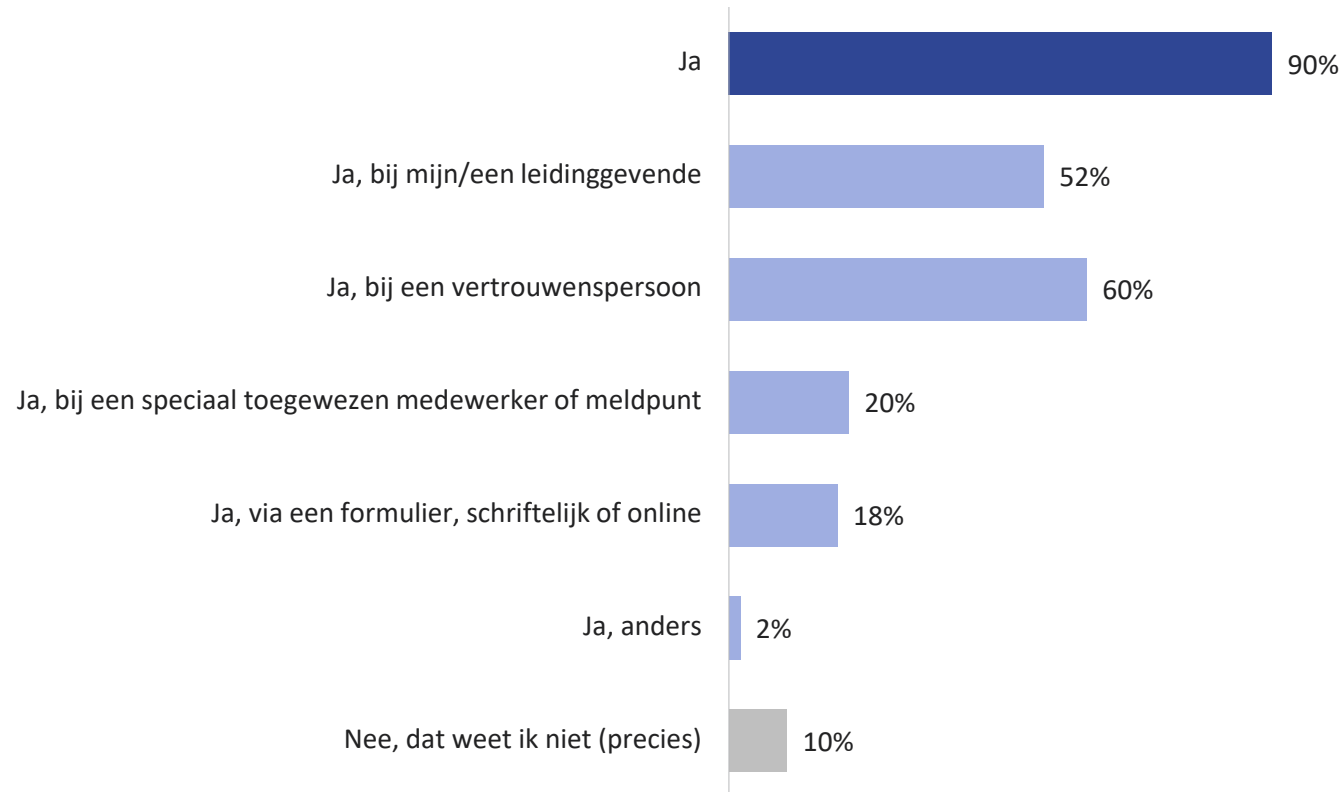
## 3.2

*De vragen in dit hoofdstuk over de ervaring met het melding doen, de opvang en nazorg zijn enkel gesteld aan zorgmedewerkers die externe agressie of ongewenst gedrag hebben ervaren in hun werk (n=2826).*

Melding maken

# De meerderheid weet waar intern ongewenst gedrag gemeld kan worden

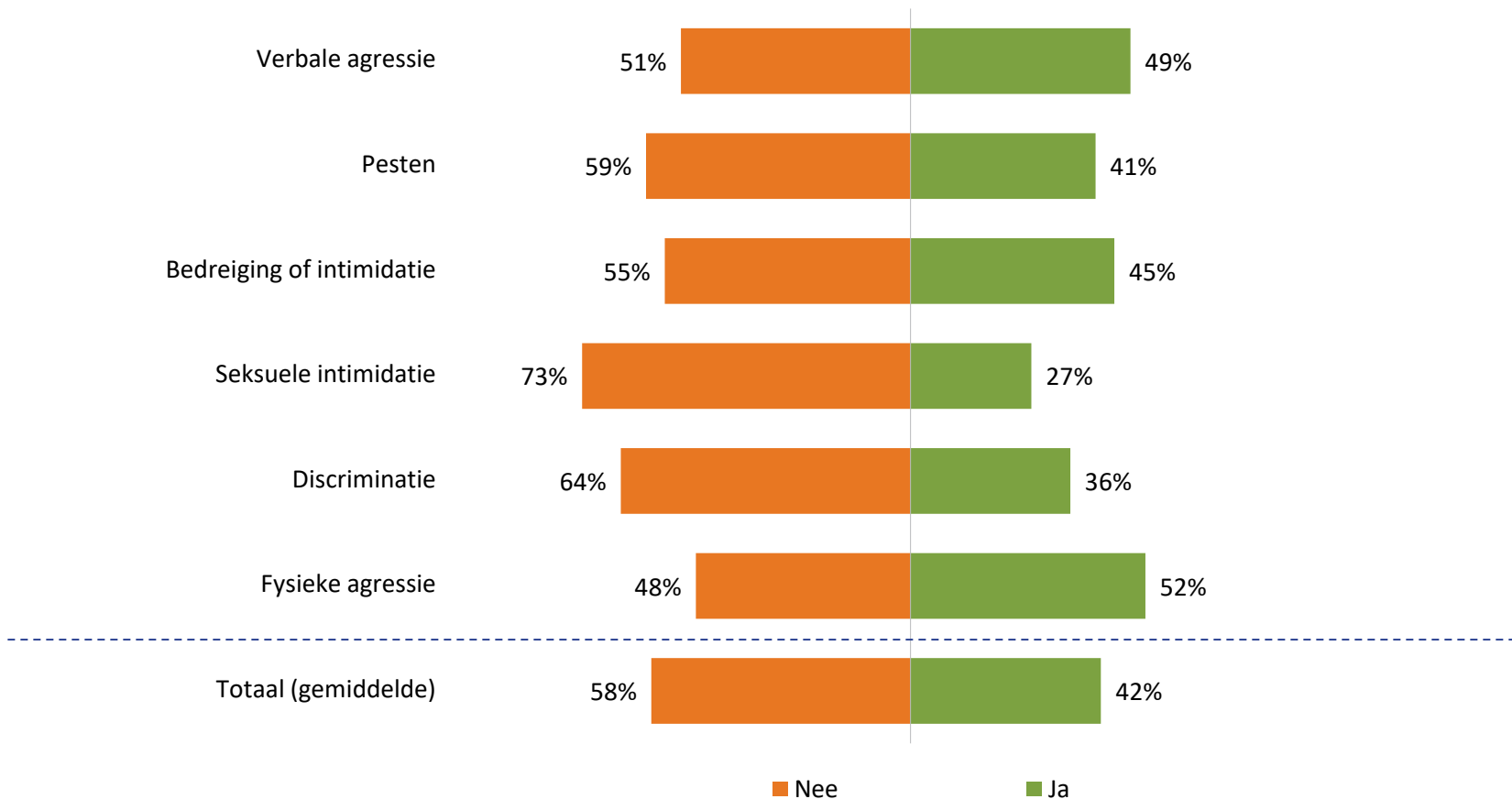
Waar kan agressie gemeld worden



Melding maken

# Gemiddeld wordt bij 58% van de gevallen geen melding gemaakt

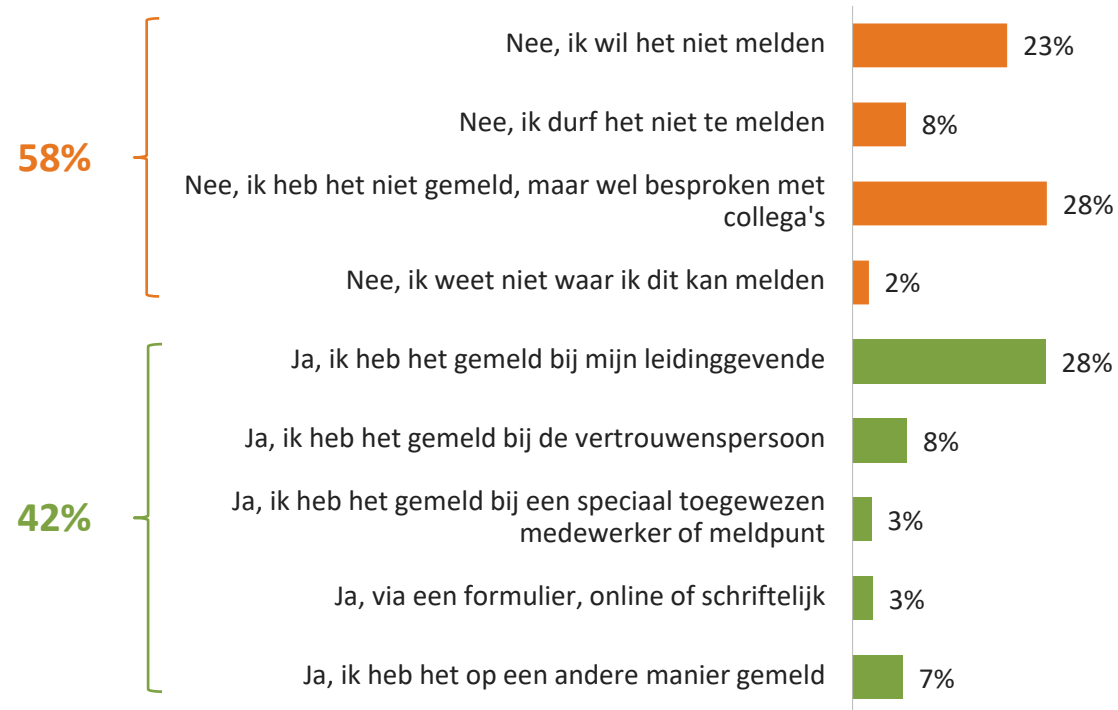
Melding gemaakt van agressie of ongewenst gedrag per categorie agressie en ongewenst gedrag



Melding maken

# Intern ongewenst gedrag wordt meestal bij de leidinggevende gemeld

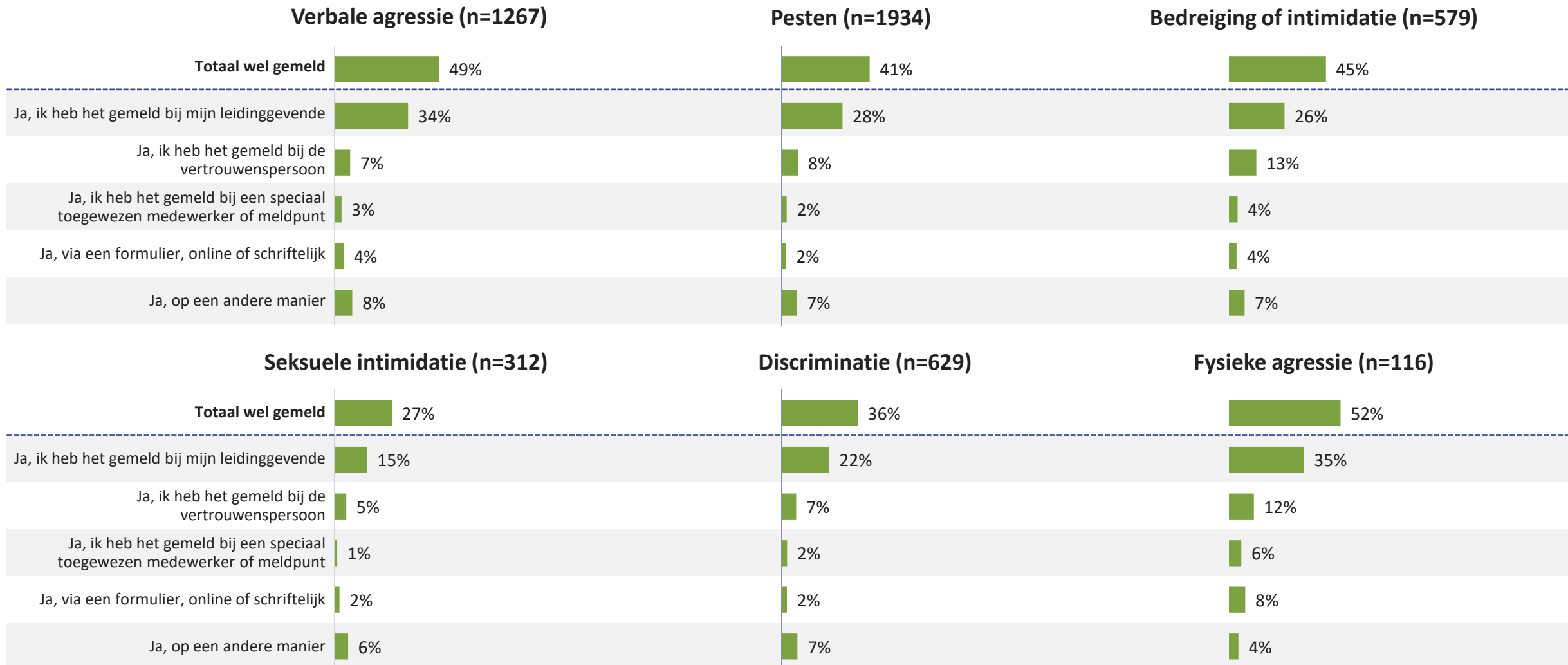
Melding gemaakt van agressie of ongewenst gedrag, gemiddelde





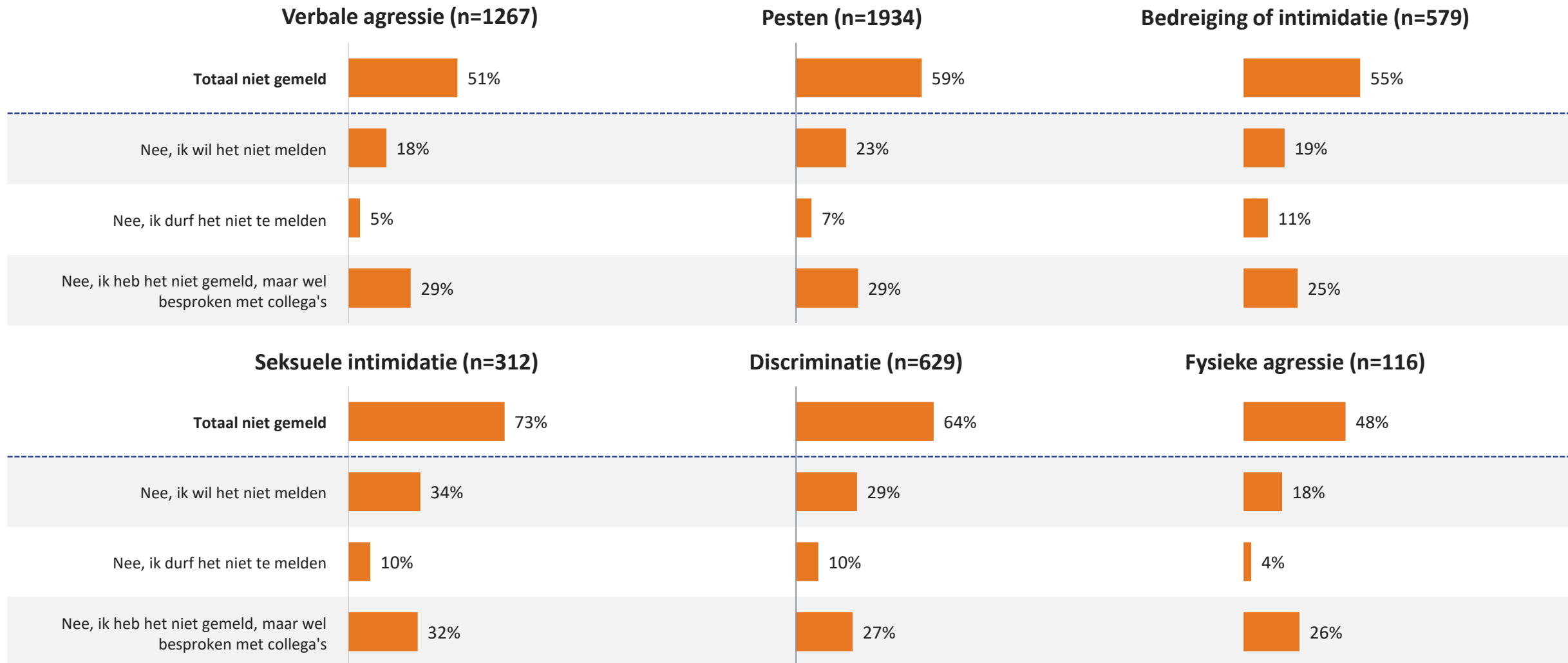
Melding maken

# Verdieping per type ongewenst gedrag: waar gemeld?



Melding maken

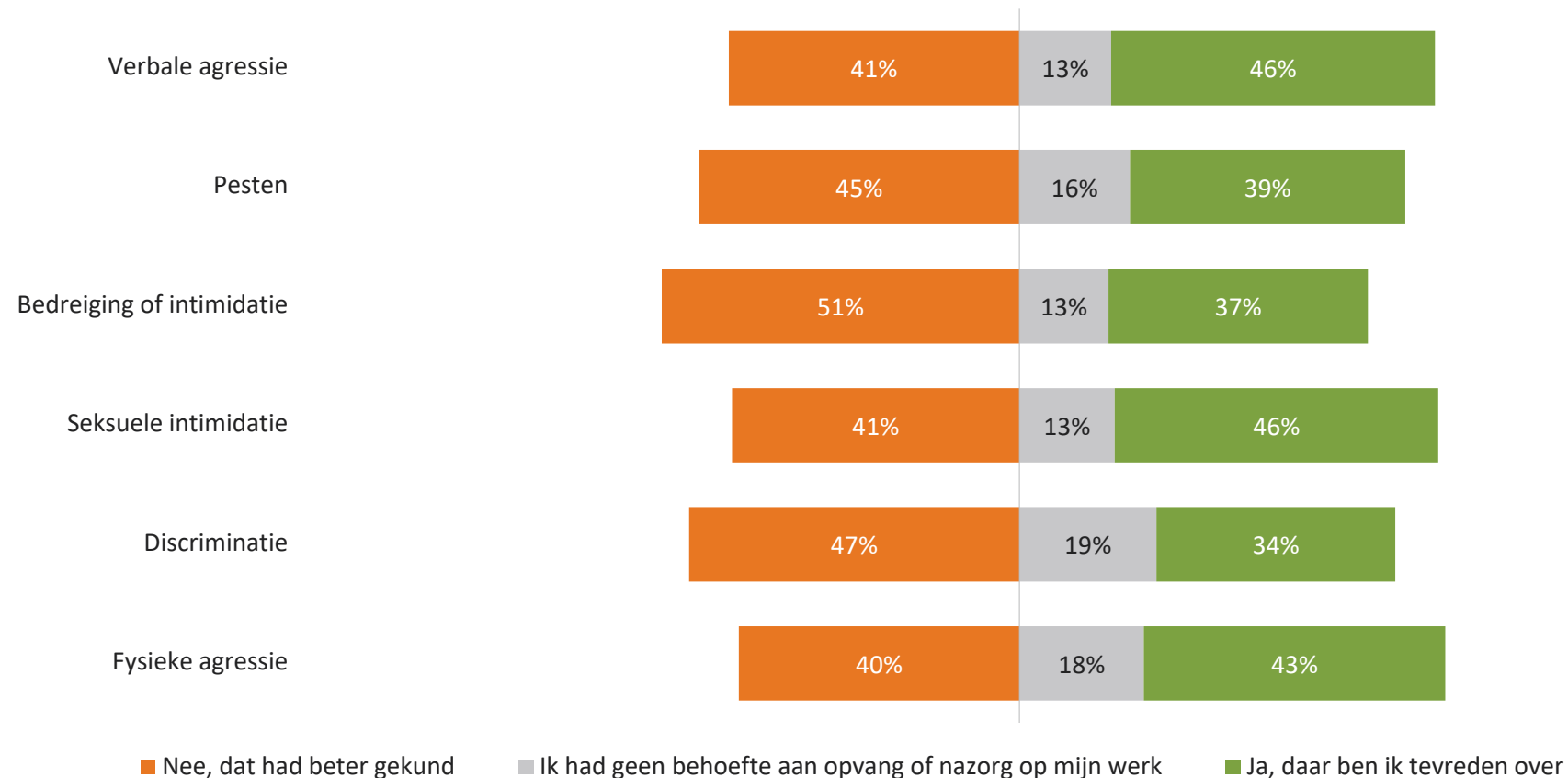
# Verdieping per type ongewenst gedrag: waarom niet gemeld?



Opvang en nazorg

# Mensen zijn vaak niet tevreden over de opvang en nazorg

## Tevredenheid opvang en nazorg na melding agressie of ongewenst

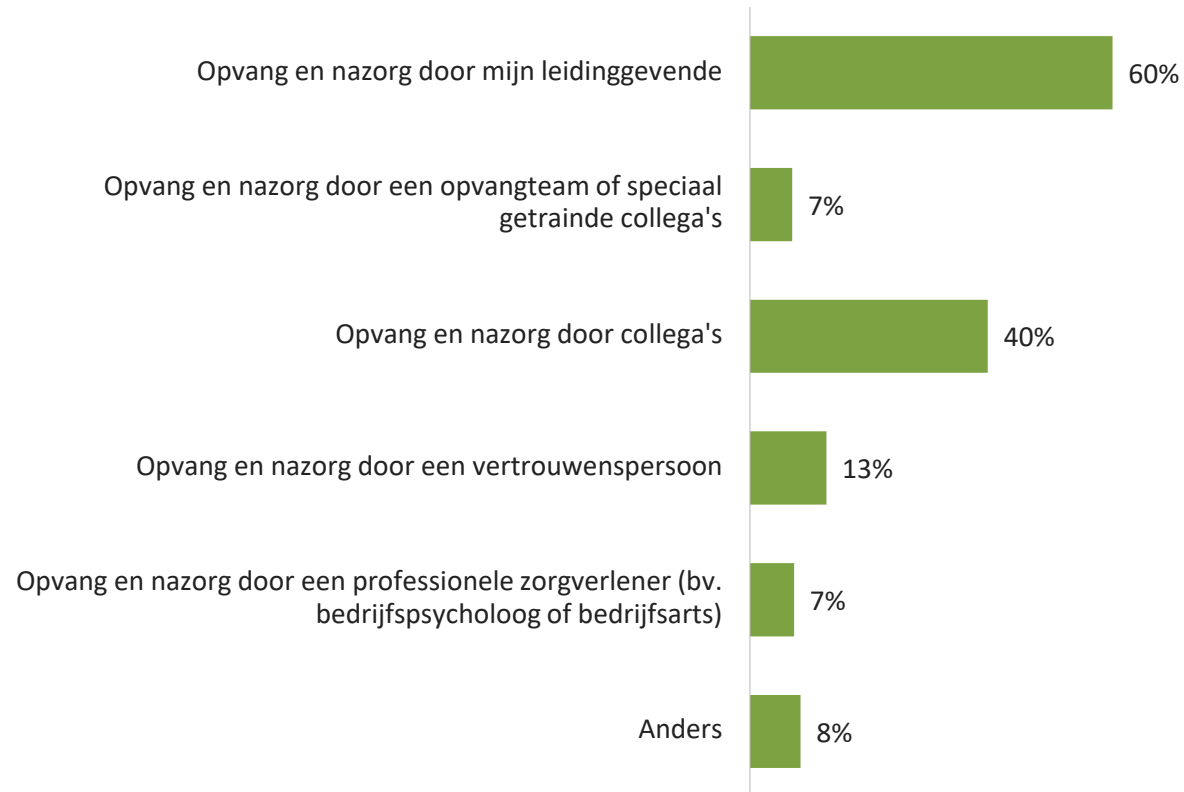


V17c. Ben je tevreden over hoe je op je werk bent opgevangen en geholpen nadat je melding hebt gemaakt van agressie of ongewenst gedrag van collega's/ leidinggevenden? Basis: Ongewenst gedrag ervaren en gemeld

Opvang en nazorg

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

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

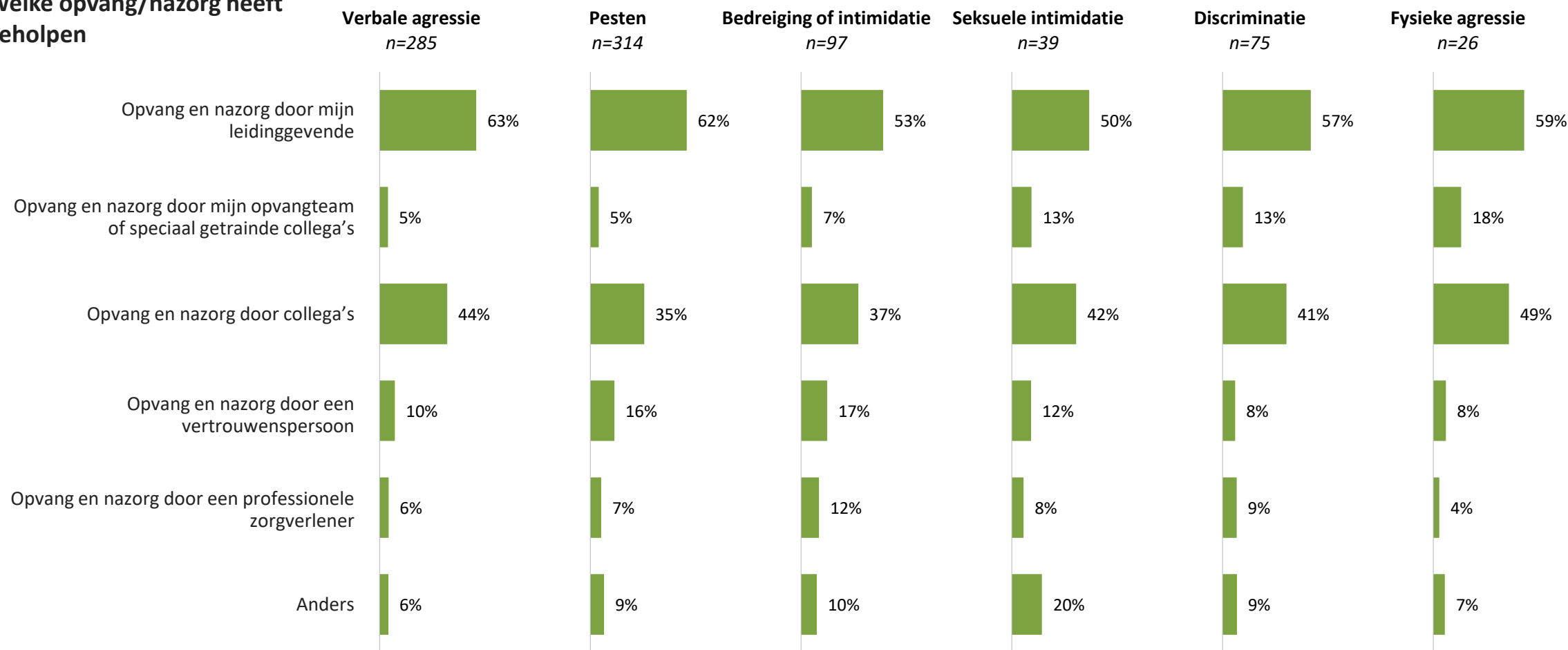


V18b. Je gaf aan dat je tevreden bent over de opvang en nazorg na het melden van ongewenst gedrag van collega's/ leidinggevenen. Welke vorm van opvang en nazorg op het werk heeft jou toen geholpen? Basis: tevreden over opvang en nazorg

Opvang en nazorg

# Verdieping: opvang/nazorg per type ongewenst gedrag

Welke opvang/nazorg heeft geholpen

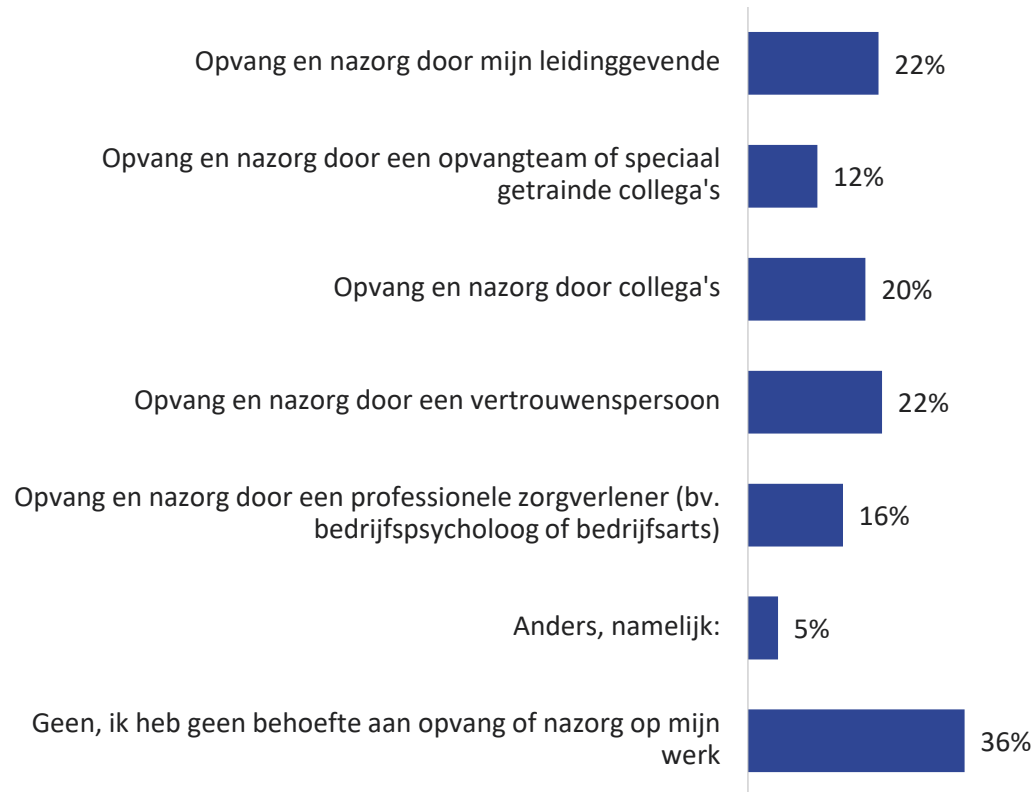


V18b. Je gaf aan dat je tevreden bent over de opvang en nazorg na het melden van ongewenst gedrag van collega's/leidinggevenden. Welke vorm van opvang en nazorg op het werk heeft jou toen geholpen? Basis: tevreden over opvang en nazorg

Opvang en nazorg

# De behoeften als het gaat om opvang en nazorg verschillen

Behoefte extra opvang/nazorg – gemiddelde over alle typen agressie

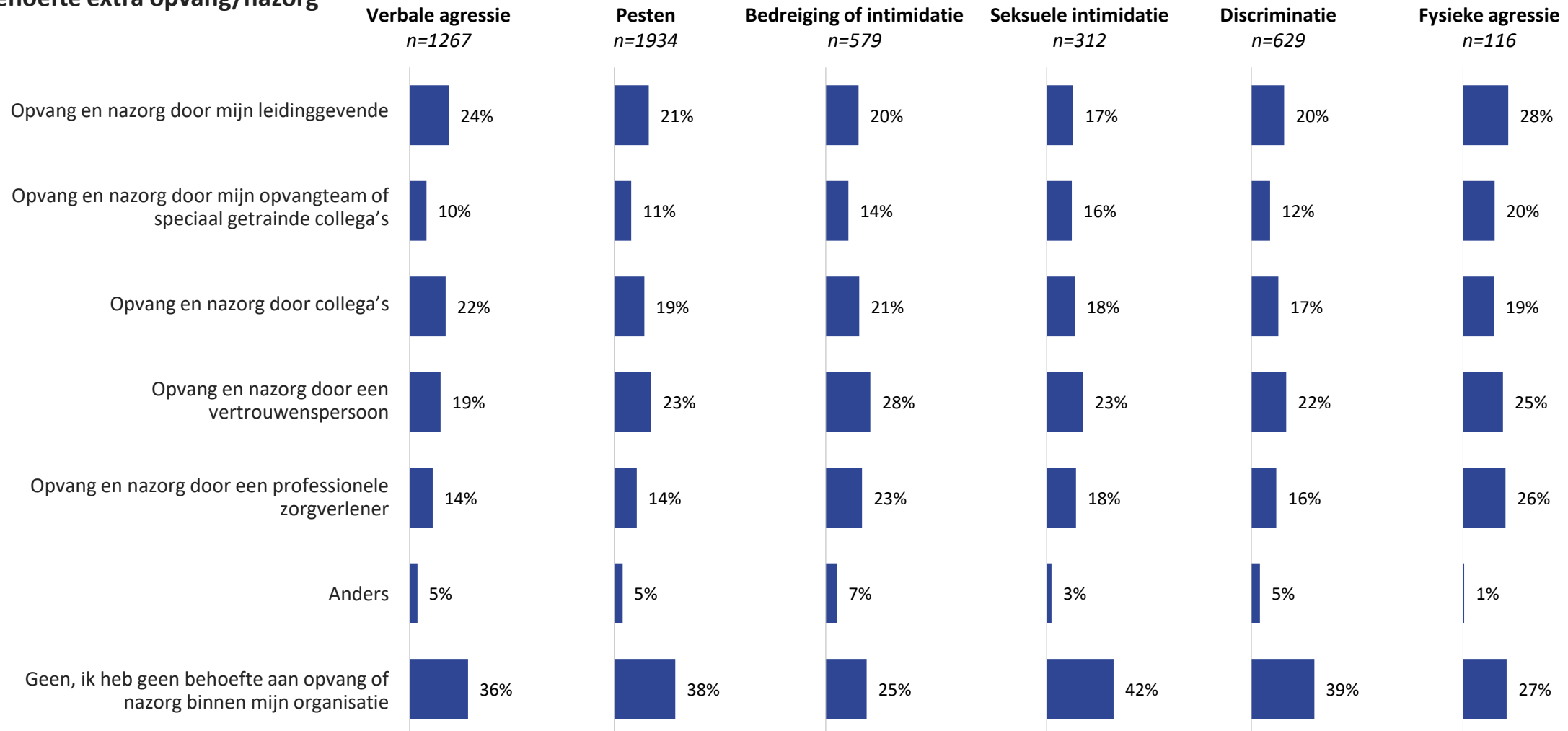


V18a. Als het gaat om agressie of ongewenst gedrag van collega's/ leidinggevenden. Aan welke vorm van opvang en nazorg op het werk heb jij dan mogelijk (extra) behoefte?  
Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

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

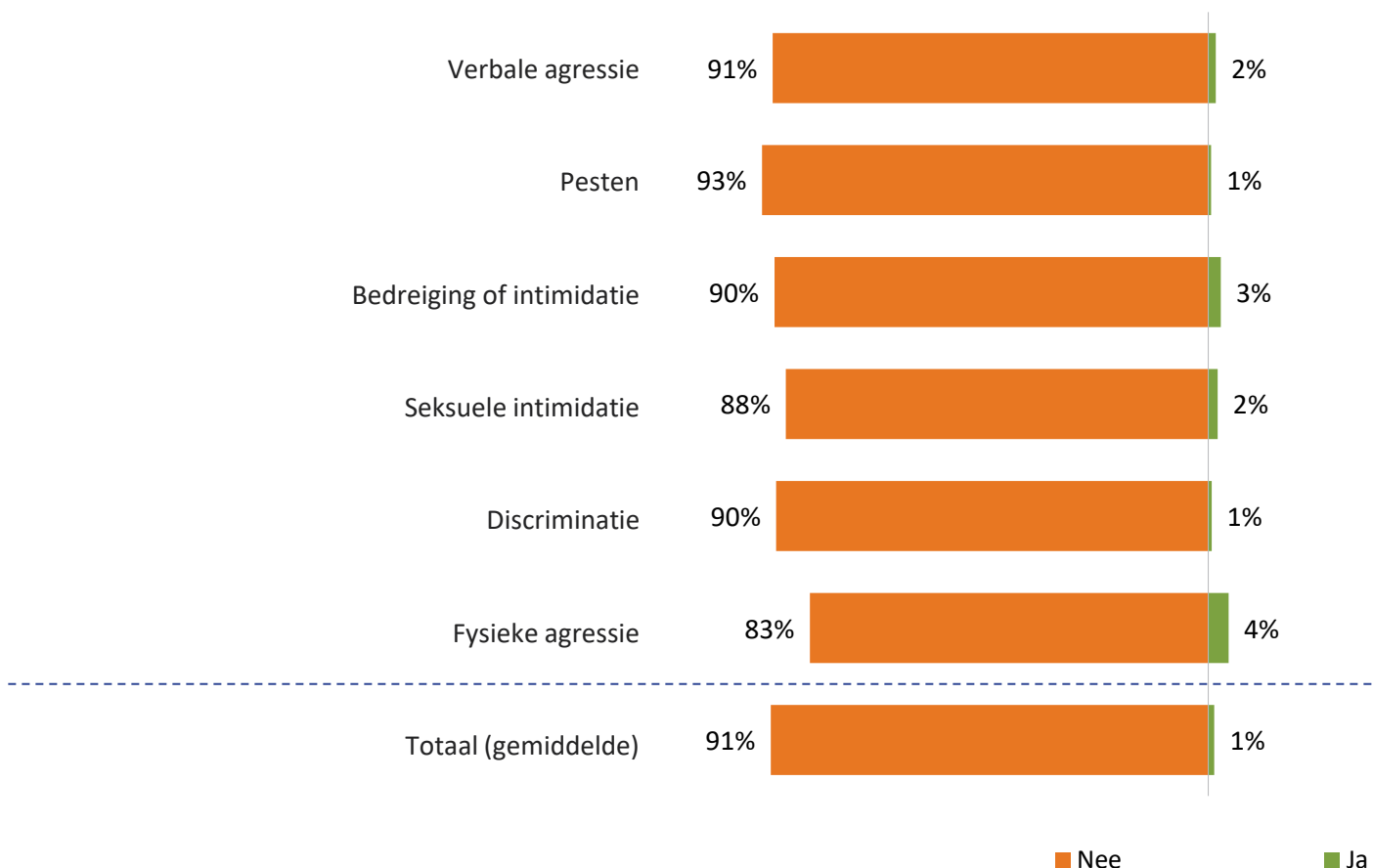
*De vragen in dit hoofdstuk over de ervaring met aangifte doen, zijn enkel gesteld aan zorgmedewerkers die aangifte hebben gedaan van het ervaren interne ongewenst gedrag of de agressie (n=37).*



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 leidinggevendenden? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

© Ipsos 2021

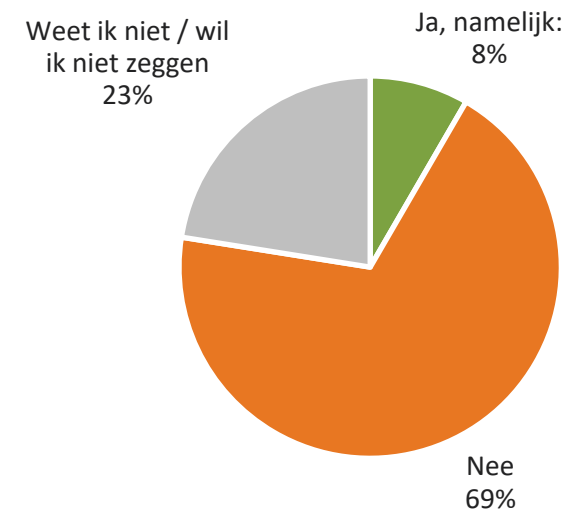
Aangifte doen

# Indien wel aangifte wordt gedaan, is er meestal geen behoefte aan extra ondersteuning

Wie heeft de aangifte gedaan



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



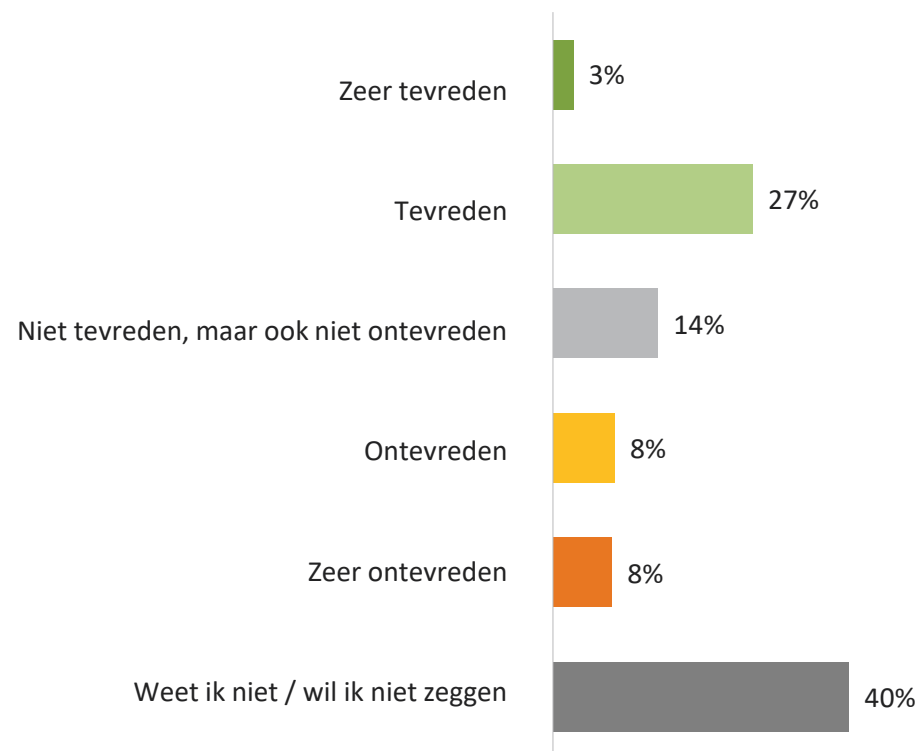
V32. Wie heeft de aangifte bij de politie gedaan? Basis: aangifte gedaan

V32b. Had je (extra) ondersteuning willen hebben vanuit je werkgever bij het aangifte doen? Basis: aangifte gedaan

Aangifte doen

# De tevredenheid over de intake en afhandeling verschilt

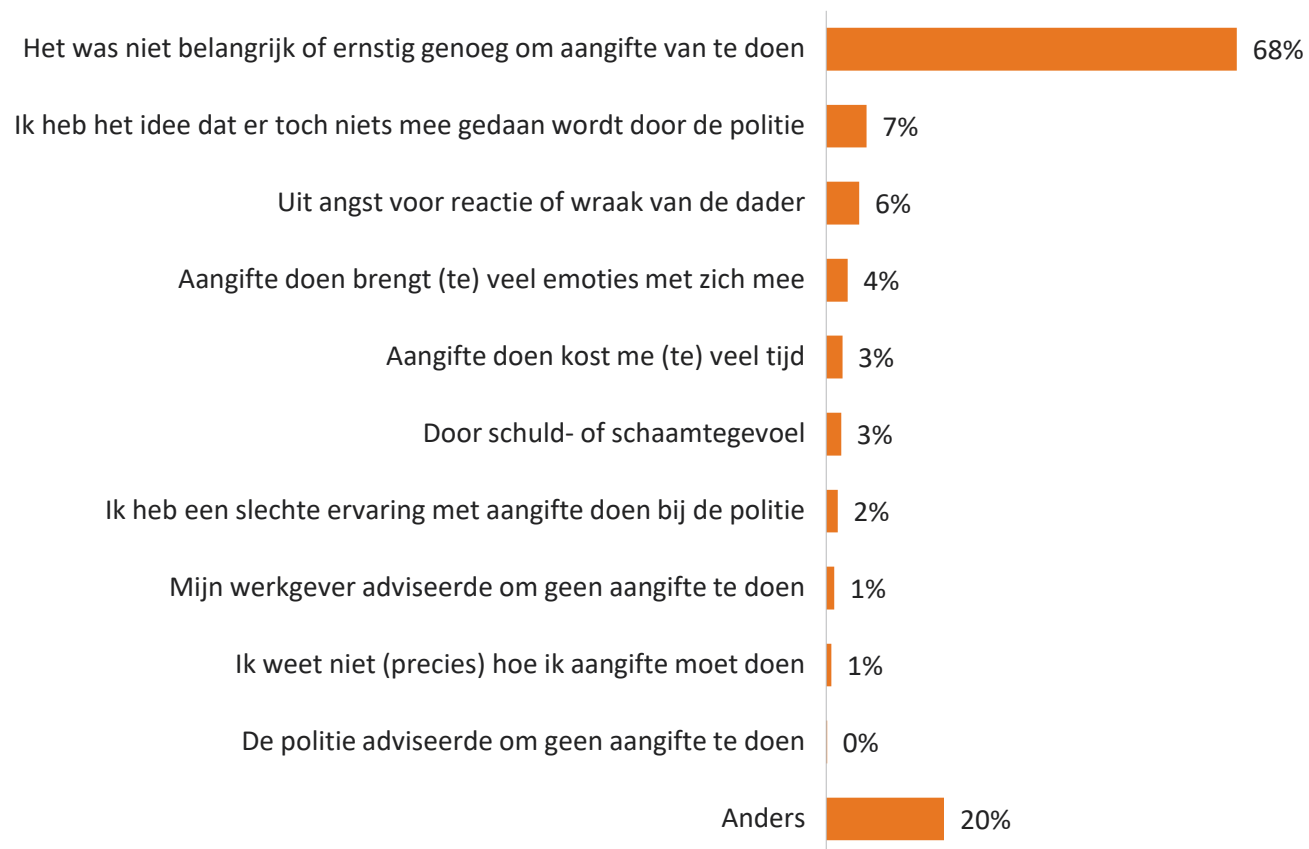
## Tevredenheid over de intake en afhandeling van aangifte



Aangifte doen

# Mensen vinden het ongewenste gedrag vaak niet ernstig genoeg om aangifte te doen

## Reden van geen aangifte doen



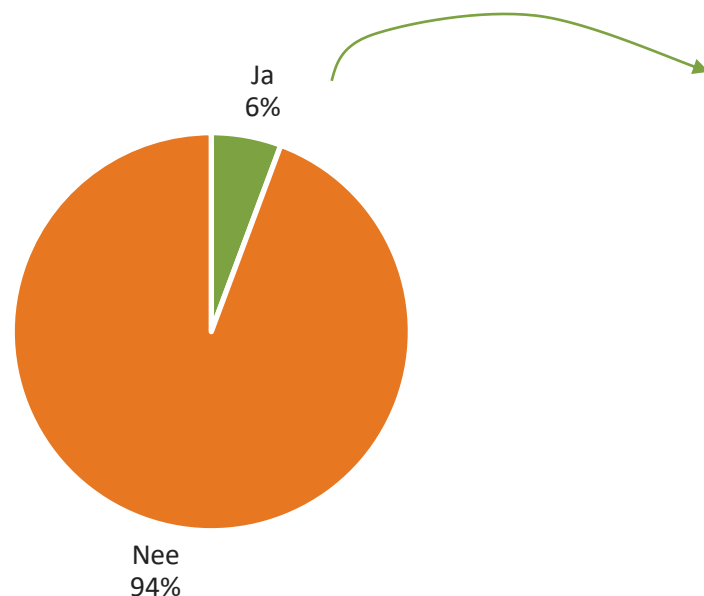
Voorbeelden van andere redenen die zijn genoemd:

- Aangifte had mij mijn baan gekost
- Bij aangifte zou er een onwerkbaar situatie op mijn werk ontstaan
- De optie is niet in me opgekomen
- Geen begrip leidinggevende
- Vertroebelt werksfeer
- Het interesseert de werkgever niet

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



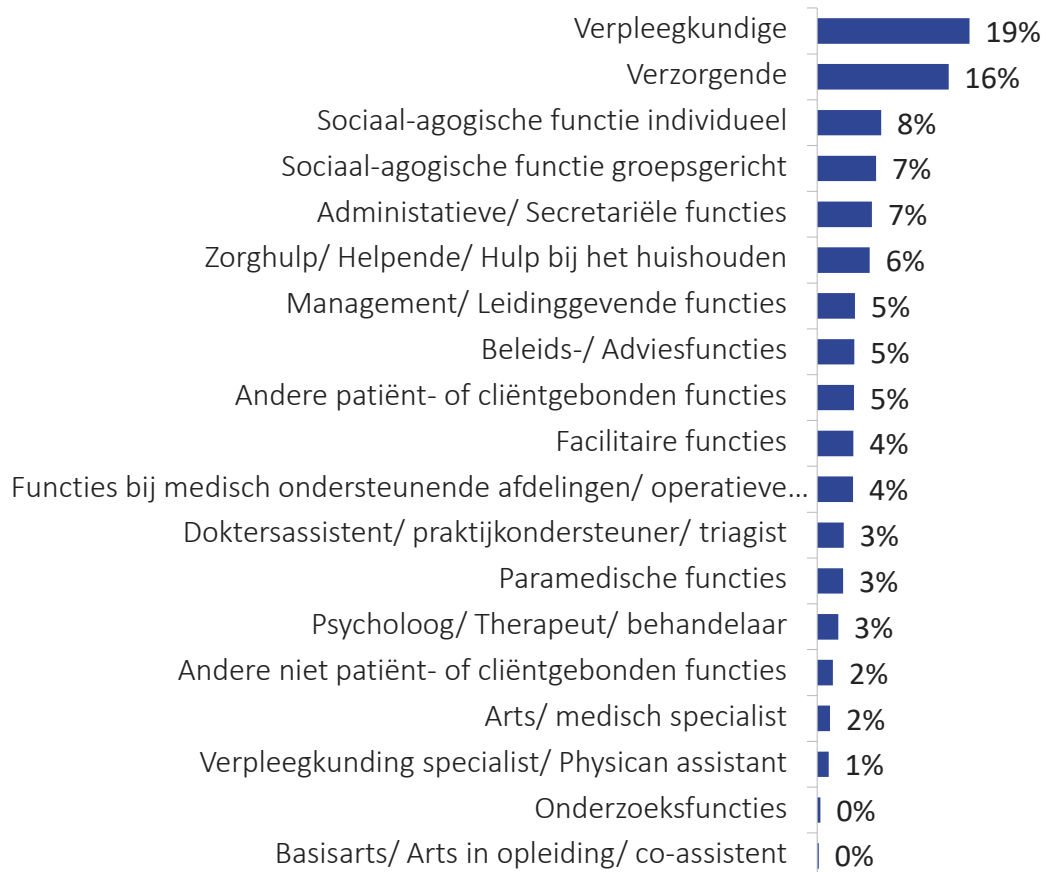
V36c. Is het wel eens voorgekomen dat je eigenlijk wel aangifte wilde doen van agressie of ongewenst gedrag van collega's/ leidinggevenden, maar dit toch niet hebt gedaan?

V37c. Zou onderstaande ondersteuning je helpen om in de toekomst wel aangifte te doen? Zo ja, welke? Basis: geen aangifte gedaan, maar wilde wel (n=161)

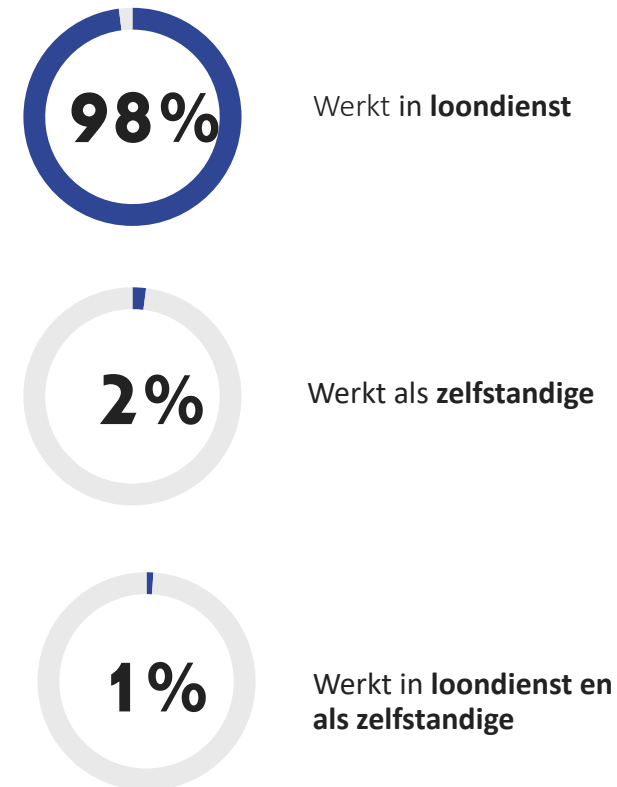
# Bijlage

# Profiel respondenten

## FUNCTIEGROEPEN



## LOONDIENST OF ZELSTANDIG



15. Tot welke functiegroep behoort je baan in zorg en welzijn?  
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	3%
	10 – 99 personen	9%
	100 – 999 personen	28%
	1000 of meer personen	52%
	Weet ik niet	8%
<b>Jaren werkzaam bij huidige werkgever</b>	Nog geen jaar	5%
	1-2 jaar	7%
	3-4 jaar	8%
	5-10 jaar	13%
	Langer dan 10 jaar	66%
	Niet van toepassing	0%

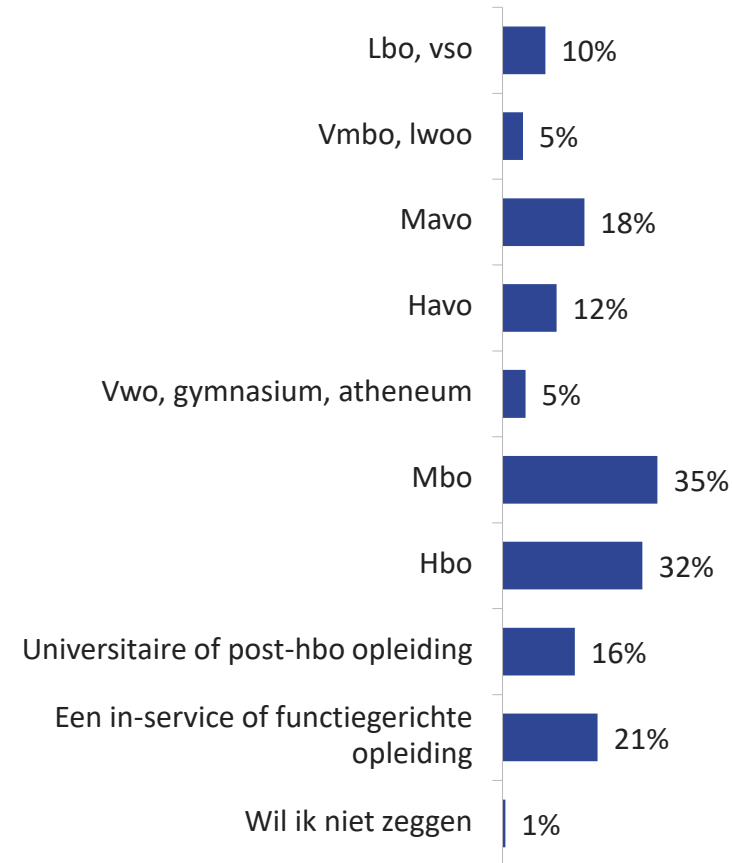
18. Hoeveel jaar ben je werkzaam bij je huidige werkgever?

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

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

Basis: alle respondenten

## OPLEIDING AFGEROND





**DANK U**