

Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer

Brancherapportage Huisartsen en Gezondheidscentra

Project: 20094394
Maart 2021

Om de vragen
die we stellen
én die we
beantwoorden



ZEKER WETEN

Inhoud

Inleiding	3
Samenvatting	6
1. Prevalentie en ondersteuningsbehoeften	9
2. Verdieping externe agressie (patiënten/cliënten, bezoekers/familie of omstanders)	23
▪ Voorzorgsmaatregelen vanuit de organisaties	24
▪ Melding maken, opvang en nazorg	30
▪ Aangifte doen	41
3. Verdieping interne agressie (collega's en leidinggevenden)	47
▪ Voorzorgsmaatregelen vanuit de organisaties	48
▪ Melding maken, opvang en nazorg	51
▪ Aangifte doen	59
Bijlage	63



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.

Onderzoeksopzet



Methode & steekproef


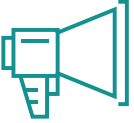

- Online vragenlijst van gemiddeld 15 minuten
- Data collectie periode: 1 t/m 22 februari 2021
- In totaal 11092 medewerkers over alle branches in zorg en welzijn (excl. kinderopvang), waaronder **436** in de branche huisartsenzorg en gezondheidscentra
- Binnen de resultaten van de totale sector zorg 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 huisartsenzorg en gezondheidscentra.
- 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 huisartsenzorg en gezondheidscentra

Huisartsenzorg en gezondheidscentra 	Huisartsenpraktijk	77%
	Huisartsenpost	9%
	Gezondheidscentrum	10%
	Anders	4%
<hr/>		
Leidinggevend 	Ja	6%
	Nee	94%
<hr/>		
Cliëntgebonden 	Ja	84%
	Nee	16%

Geslacht 	Vrouw	96%
	Man	4%
	Anders	0%
<hr/>		
Leeftijd 	18-24	0%
	25-34	9%
	35-44	14%
	45-54	31%
	55-64	45%
	65 jaar of ouder	2%

Verdere respondentprofilering is in de bijlage opgenomen

I4.3: Binnen welk onderdeel van de huisartsenzorg en gezondheidscentra werk je het grootste deel van de tijd? Basis: alle respondenten (n=436)

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: **77%**
 - Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten: **54%**
 - Collega's of leidinggevenden: **21%**
- 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)

- **46%** is bekend met formele gedragsregels opgesteld vanuit de organisatie
- **17%** vindt niet voldoende kennis en vaardigheden te hebben in omgaan met ongewenst en agressief gedrag
- **93%** weet waar ongewenst of agressief gedrag gemeld kan worden
- Gemiddeld meldt **62%** het ongewenste of agressieve gedrag
- Gemiddeld heeft **7%** hiervan aangifte gedaan

3 Verdieping interne agressie (collega's en leidinggevenden)

- **46%** geeft aan dat normen en grenzen over het omgaan met elkaar zijn besproken binnen het team
- **83%** weet waar ongewenst of agressief gedrag gemeld kan worden
- Gemiddeld meldt **39%** het ongewenste of agressieve gedrag
- Gemiddeld heeft **2%** 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=412)
Prevalentievragen in contact met collega's en leidinggevenden zijn aan alle respondenten gesteld (n=436)*

Prevalentie en ondersteuningsbehoeften

Wat is ongewenst en agressief gedrag op het werk?

Ongewenst gedrag:



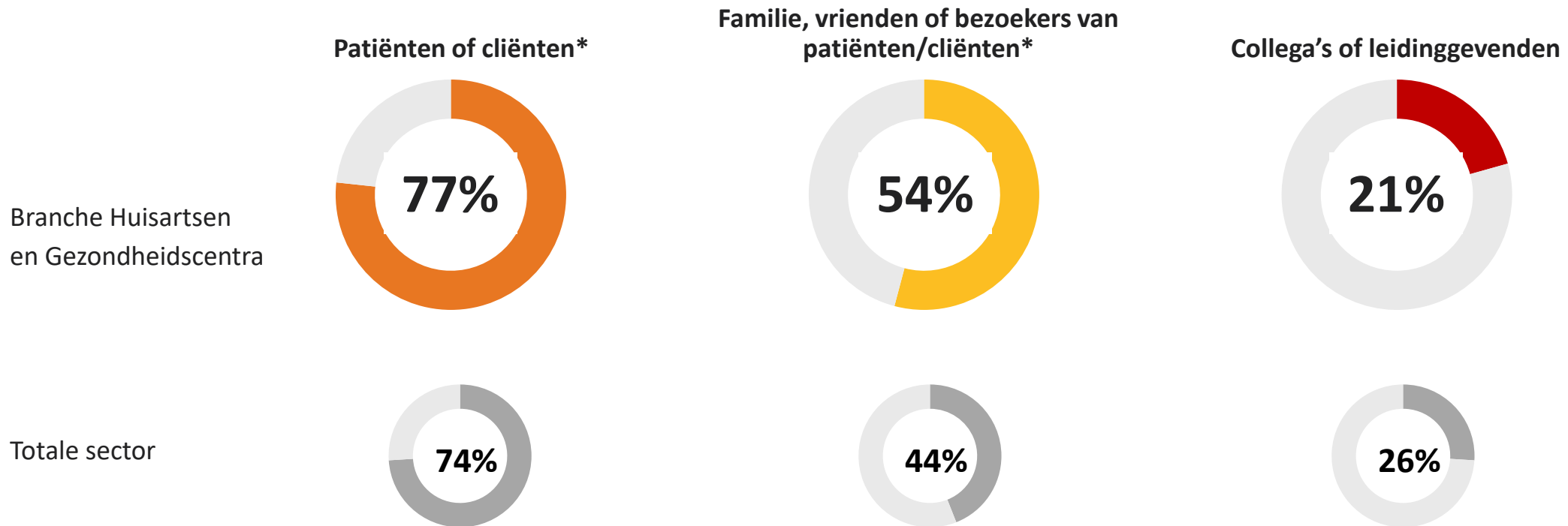
Agressief gedrag:



VOA. Als je denkt aan ongewenst gedrag, waar denk je dan aan? / VOB. Als je denkt aan agressief gedrag, waar denk je dan aan?
Basis: alle respondenten

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.

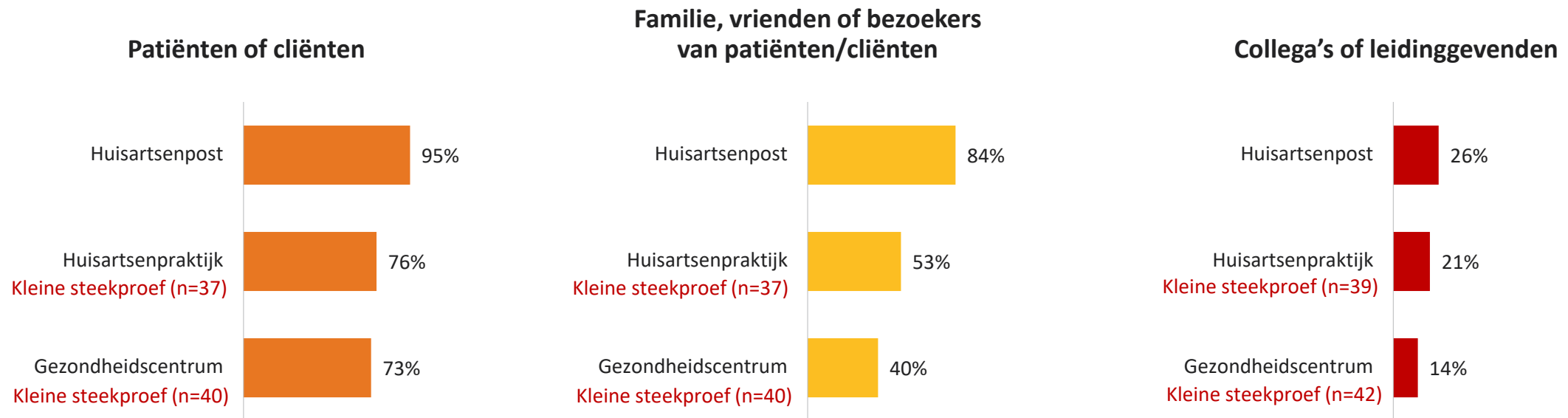
V1. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met patiënten of cliënten? Basis: contact met patiënten/cliënten

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?

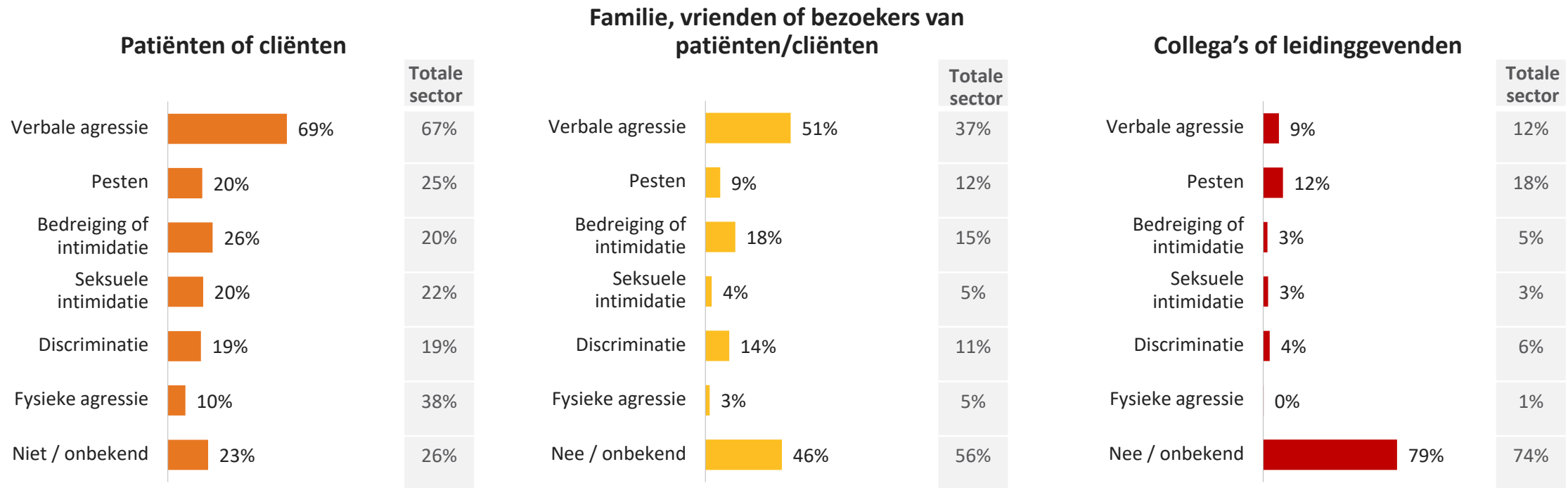
V5. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met familie, vrienden of bezoekers?


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...



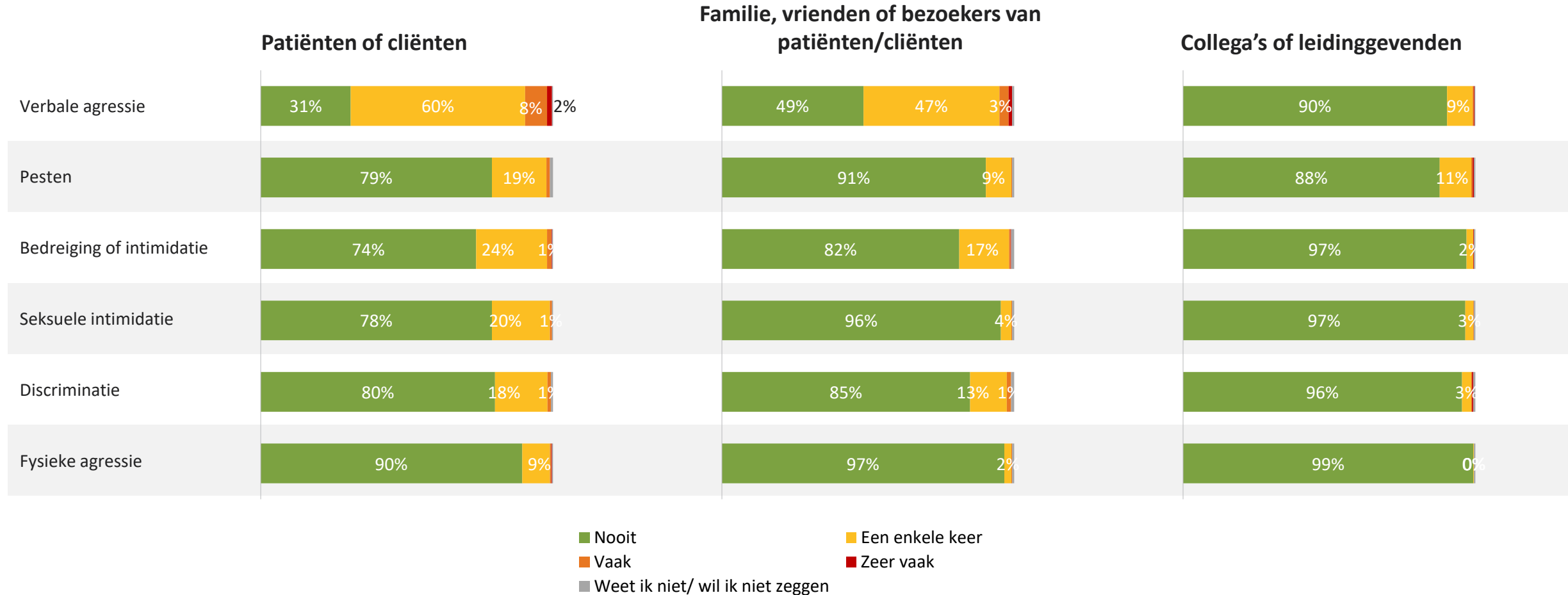
 = totale sector

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:

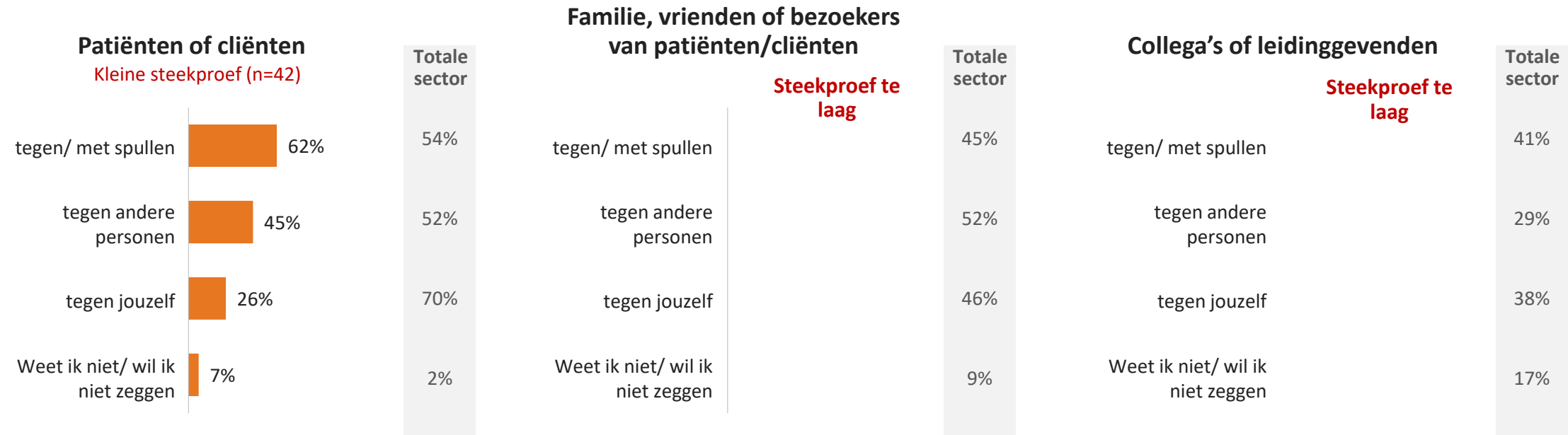


V1. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met...?

Basis: contact met patiënten/cliënten, alle respondenten

Verdieping fysieke agressie: fysieke agressie tegen/ met spullen komt het vaakst voor

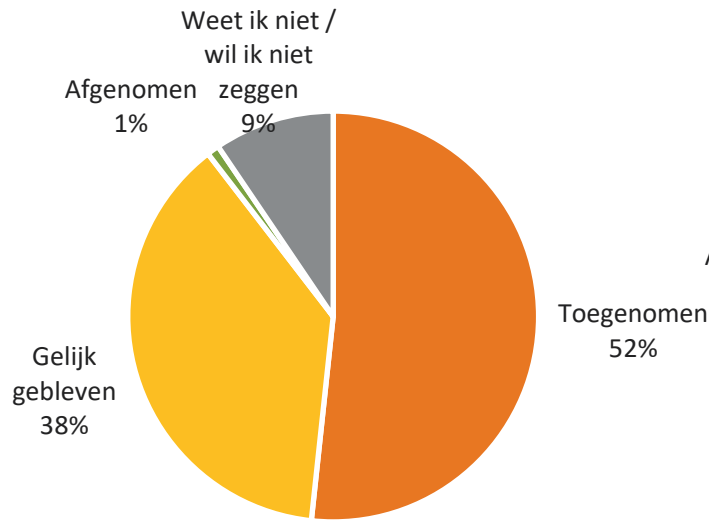
Soort fysieke agressie ervaren in de afgelopen 12 maanden



■ = totale sector

Ongewenst gedrag is door velen gevoelsmatig toegenomen in het afgelopen jaar

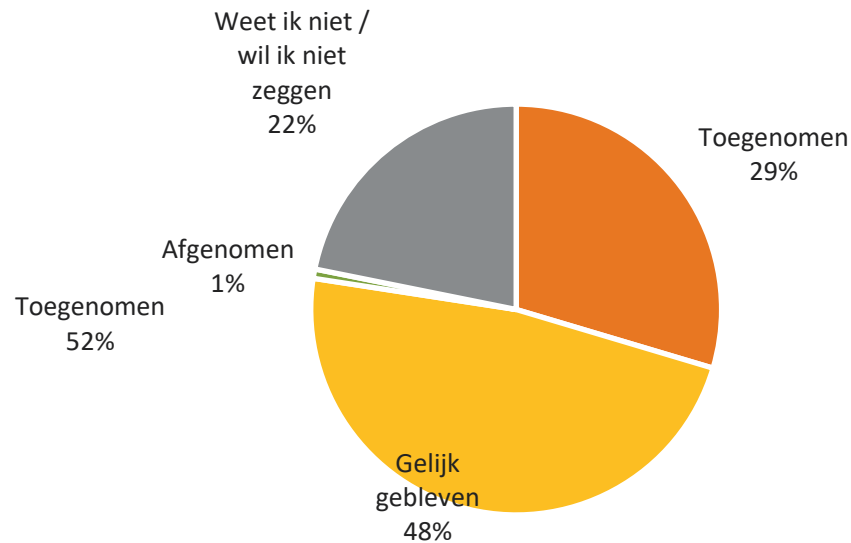
Patiënten of cliënten



Totale sector

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

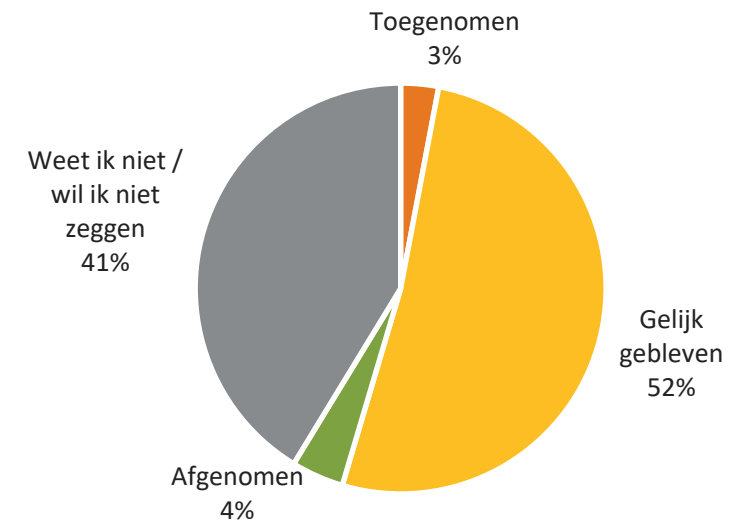
Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten



Totale sector

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

Collega's of leidinggevenden



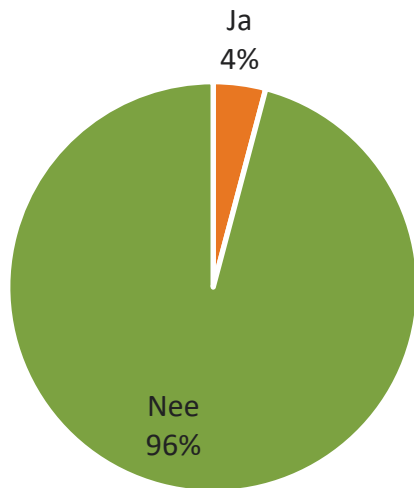
Totale sector

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...

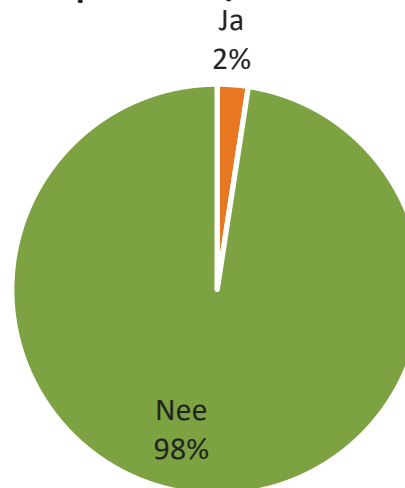
Patiënten of cliënten



Totale sector

Ja	3%
Nee	97%

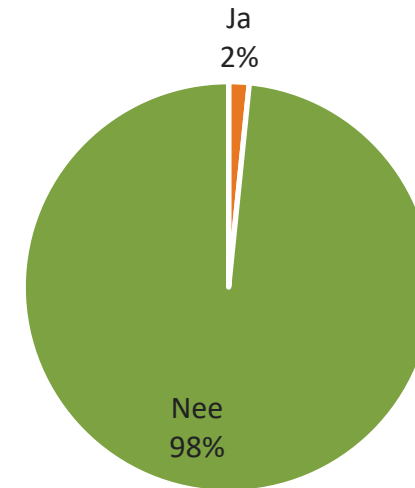
Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten



Totale sector

Ja	3%
Nee	97%

Collega's of leidinggevenden



Totale sector

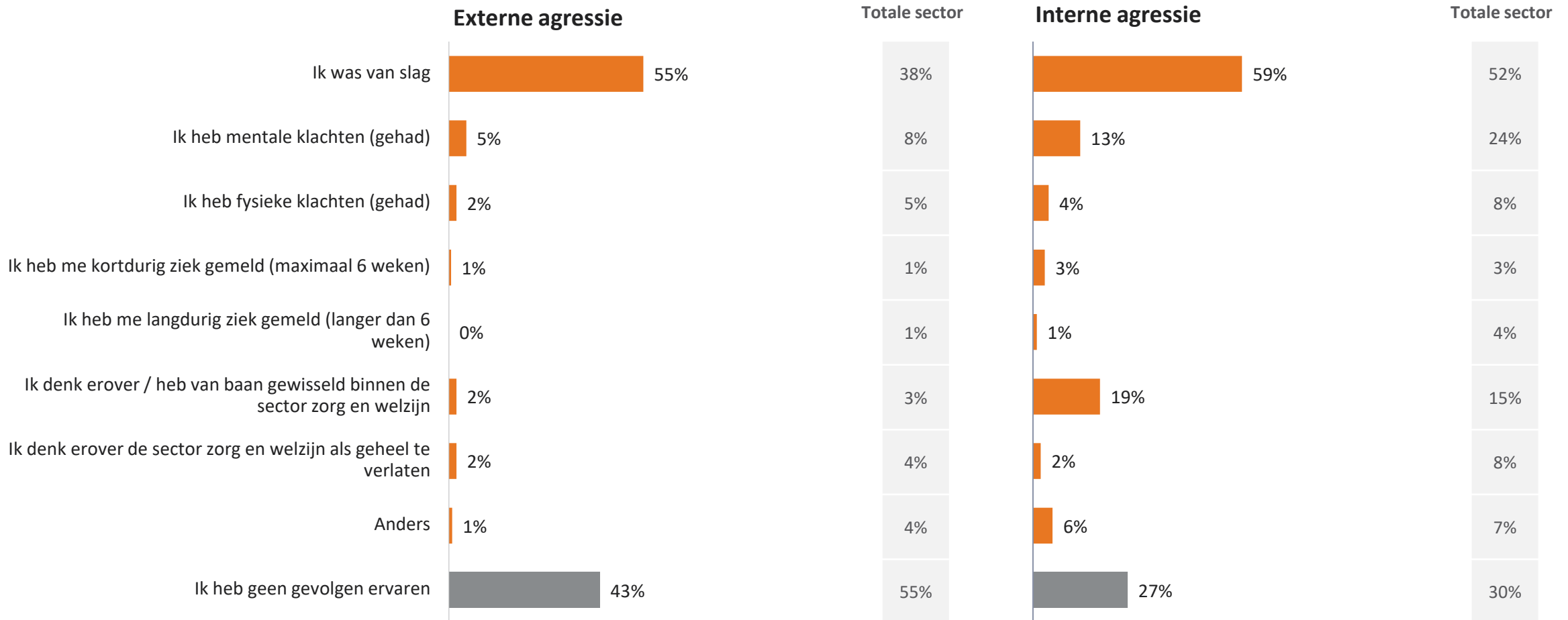
Ja	2%
Nee	98%

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

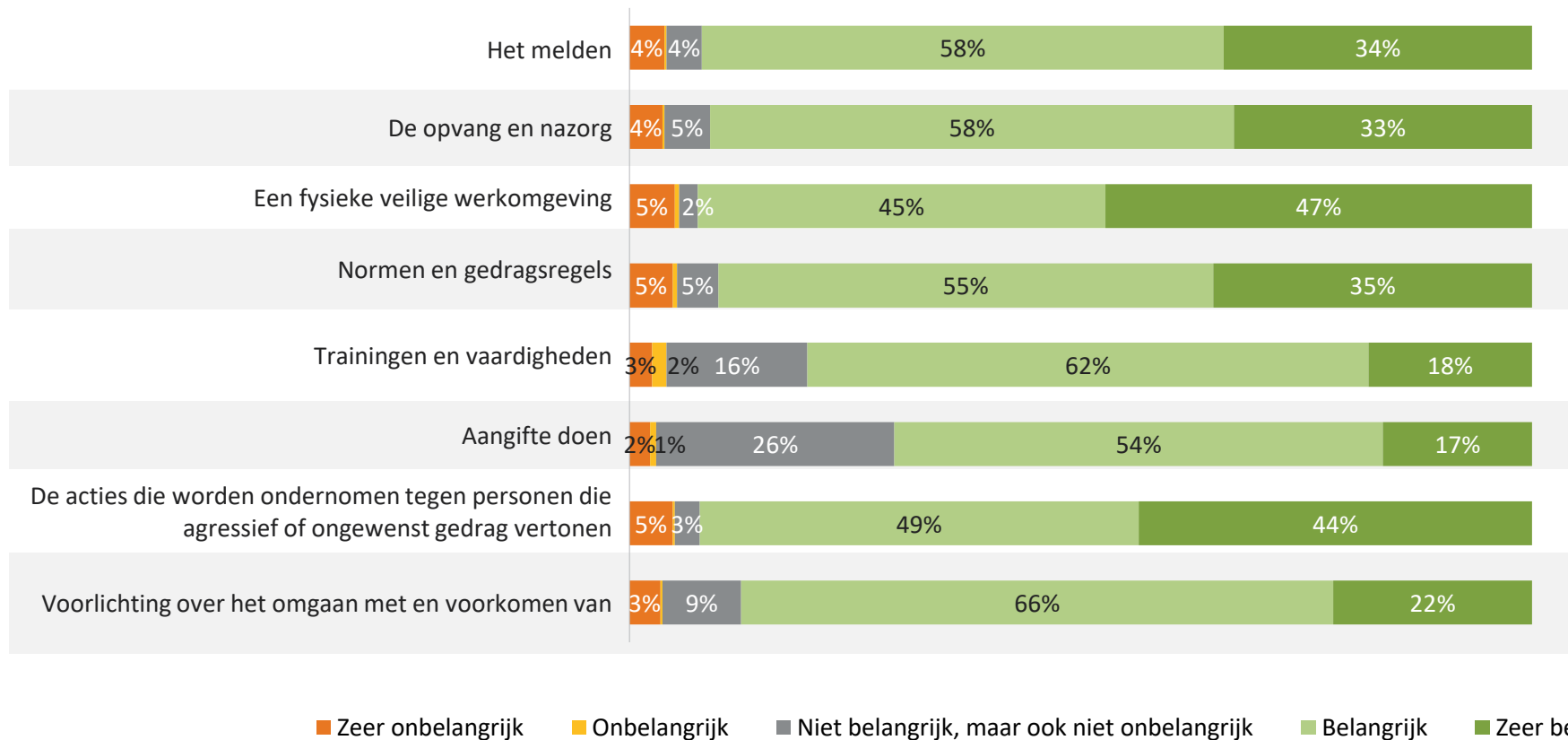


V15c/18c. Wat waren voor jou de gevolgen van de agressie en/ of het ongewenst gedrag van patiënten/ cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, of collega's en leidinggevenden? Je kunt meerdere antwoorden kiezen.

Basis: externe agressie en/ of ongewenst gedrag ervaren (n=327) / interne agressie en/ of ongewenst gedrag ervaren (n=90)

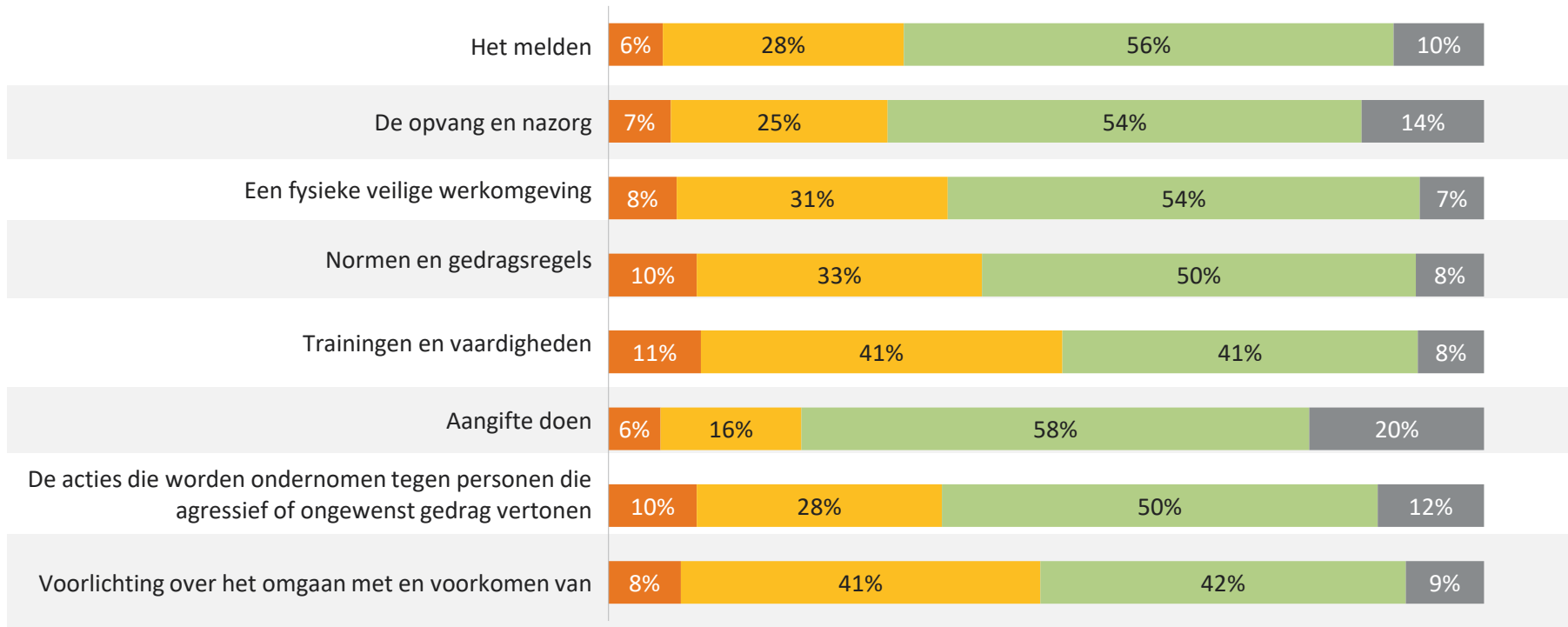
De belangrijkste zaken bij het aanpakken van agressie zijn een fysiek veilige werkomgeving en genomen acties

Belang dat zaken goed geregeld zijn



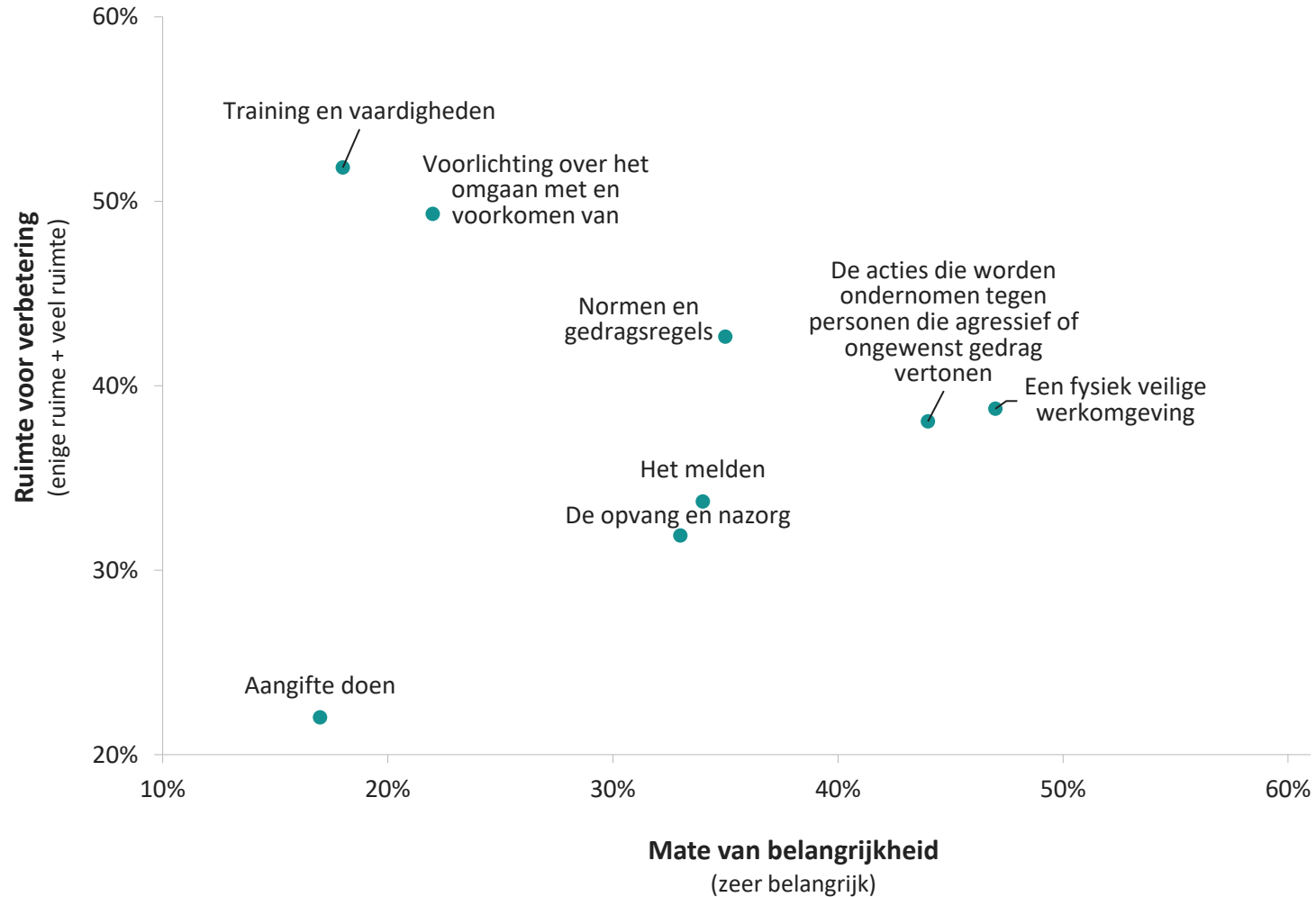
De meeste ruimte voor verbetering ligt bij training en vaardigheden

Ruimte voor verbetering binnen jou organisatie..



■ Veel ruimte voor verbetering ■ Enige ruimte voor verbetering ■ Geen verbetering nodig ■ Weet ik niet/ wil ik niet zeggen

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

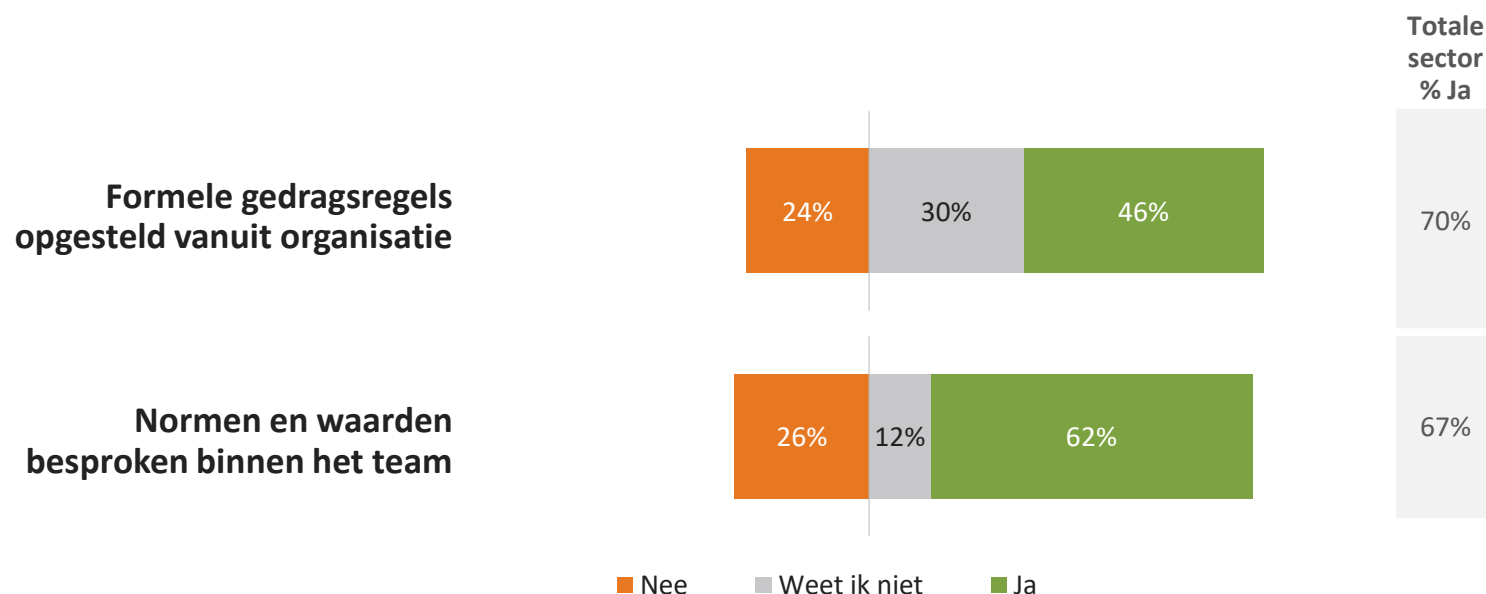
2.1

Normen en gedragsregels, fysiek veilige werkomgeving
en training en vaardigheden

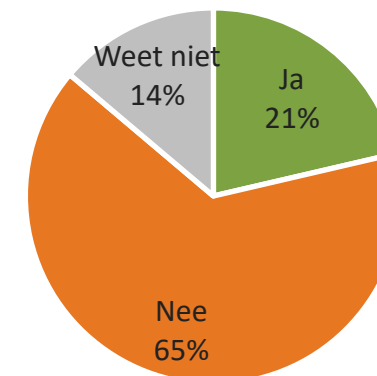
Vragen in dit hoofdstuk zijn enkel gesteld aan zorgmedewerkers die in hun werk (deels) direct contact hebben met patiënten/cliënten (n=412).

Normen en gedragsregels

Gedragsregels vanuit de organisatie zijn bekend bij circa de helft. 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?

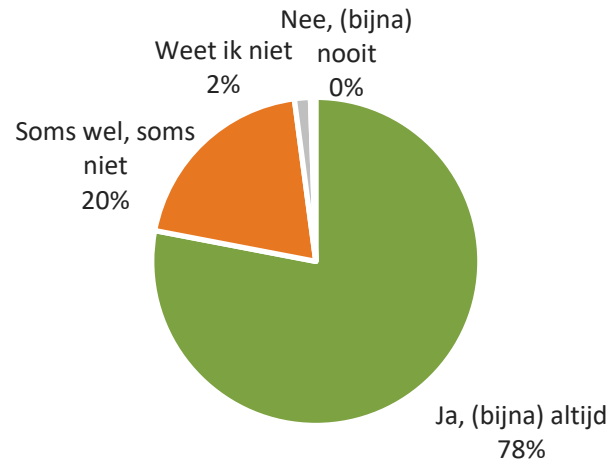
V23b. Heb je behoefte aan (extra) grenzen of gedragsregels als het gaat om agressie en ongewenst gedrag op je werk voor patiënten/cliënten en hun familie, vrienden of bezoekers?

Basis: zorgmedewerkers met direct contact met patiënten/cliënten

Normen en gedragsregels

Men wordt meestal aangesproken op ongewenst gedrag

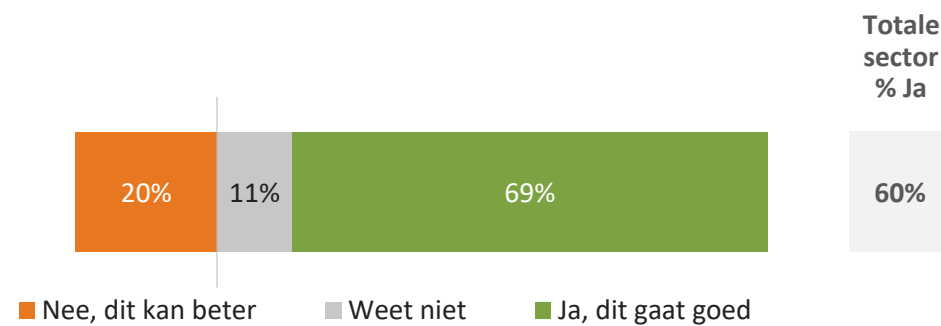
Wordt men aangesproken op ongewenst gedrag



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

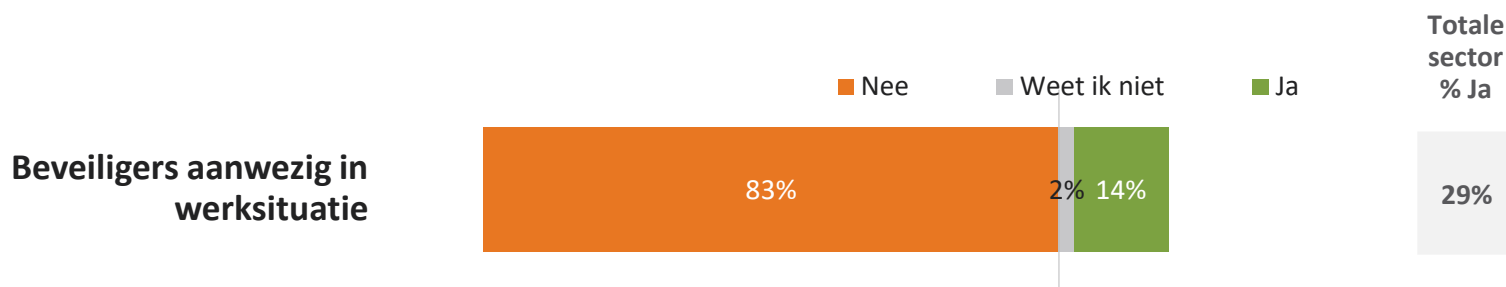


V22. Worden patiënten/cliënten en hun familie, vrienden of bezoekers binnen jouw organisatie aangesproken op hun gedrag wanneer ze agressie of ongewenst gedrag vertonen?

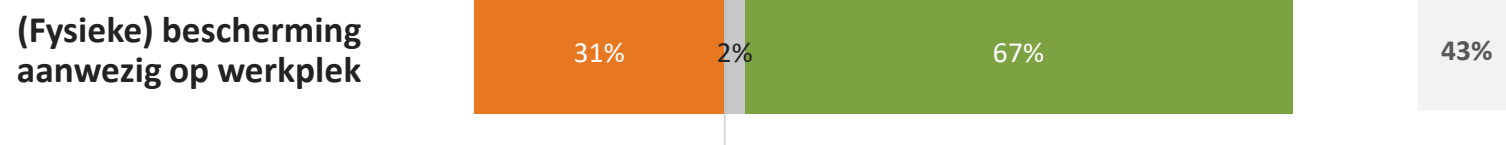
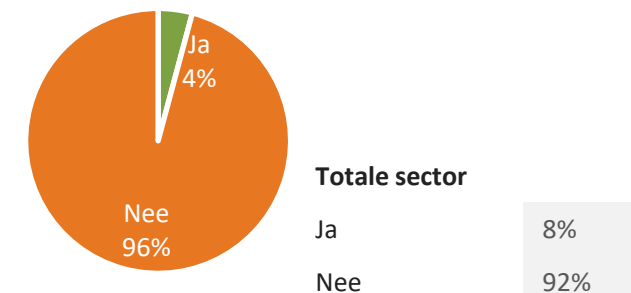
V23a. Ben je tevreden over de mate waarin patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers binnen jouw organisatie worden aangesproken wanneer ze agressie of ongewenst gedrag vertonen? Basis: zorgmedewerkers met direct contact met patiënten/cliënten

Fysiek veilige werkomgeving

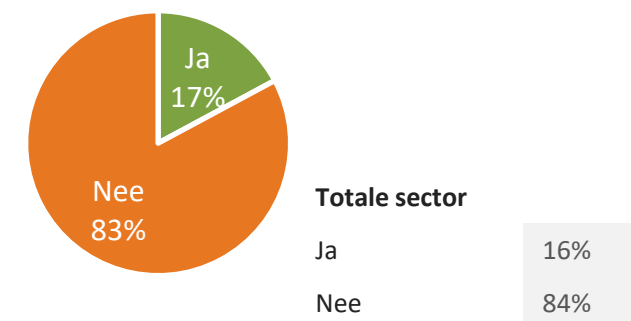
Een klein deel heeft behoefte aan extra beveiliging of bescherming



Behoeftte aan (extra) beveiligers



Behoeftte aan (extra) bescherming



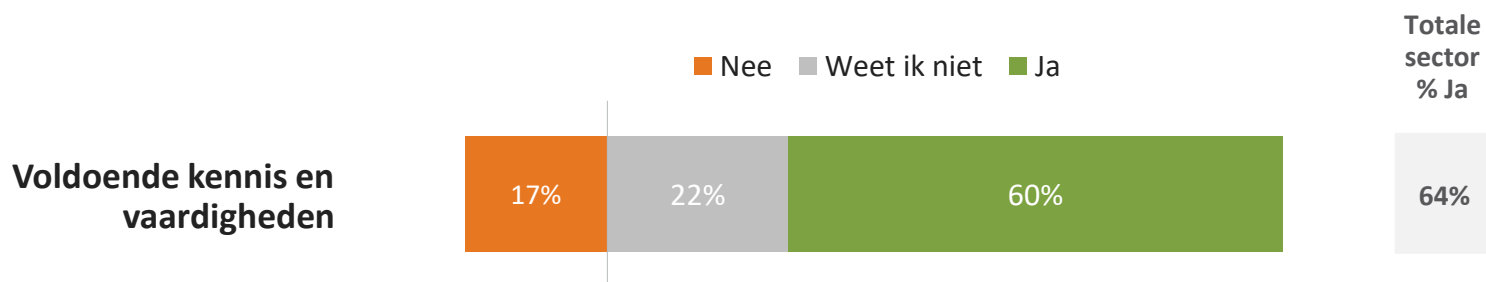
V16. Zijn er beveiligers in jouw werksituatie aanwezig om je te beschermen of te ondersteunen wanneer er sprake is van agressie of ongewenst gedrag door patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers? V17. Heb je behoefte aan (extra) beveiligers ter bescherming of ondersteuning?

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

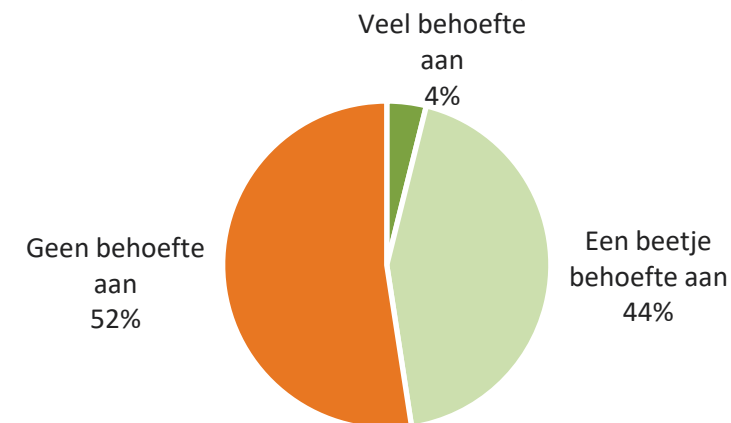
Training en vaardigheden

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

Totale sector
% Ja

64%

Behoeftte aan (extra) training



Totale sector

Veel behoefte aan	6%
Een beetje behoefte aan	45%
Geen behoefte aan	49%

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?

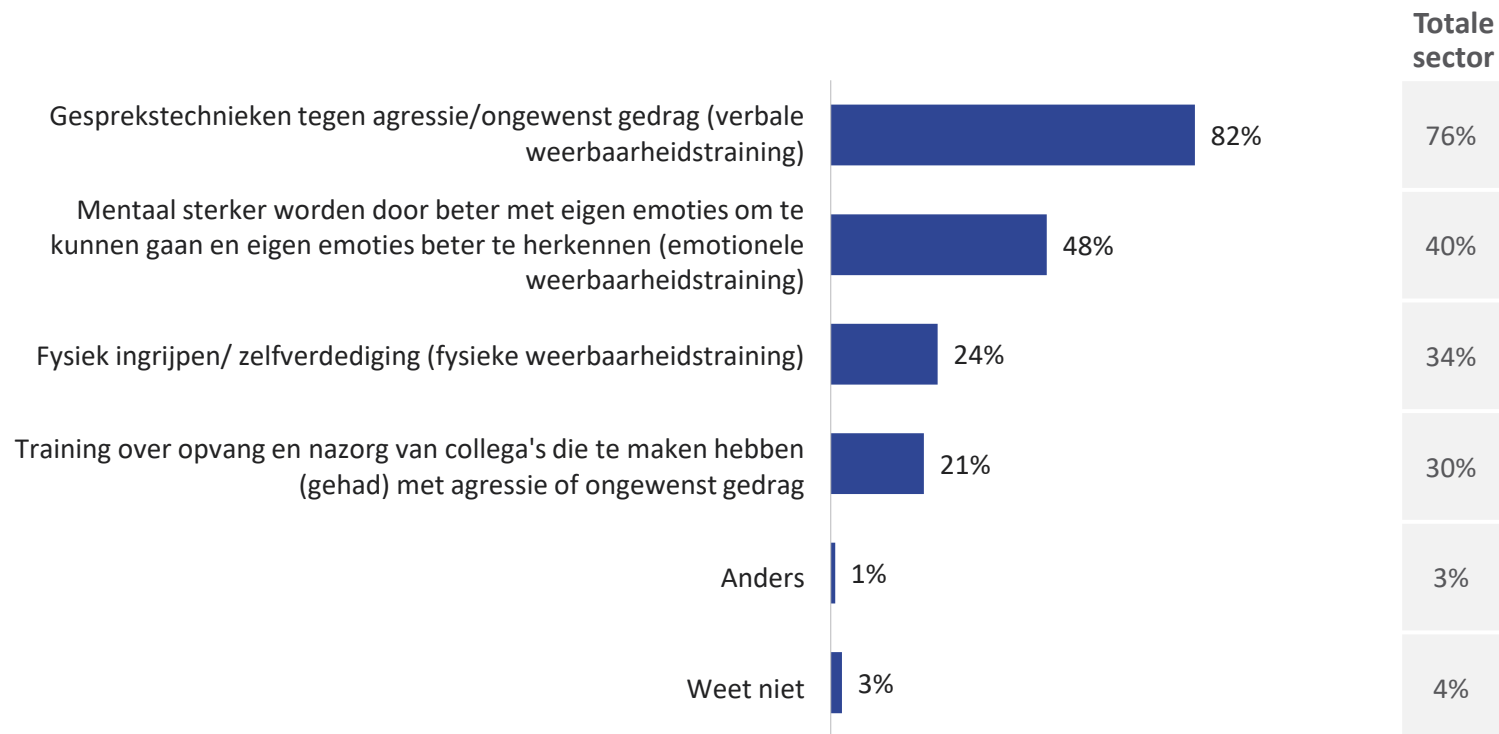
V26A. In hoeverre heb je behoefte aan (extra) training om beter om te kunnen gaan met agressie en ongewenst gedrag door patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers?

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

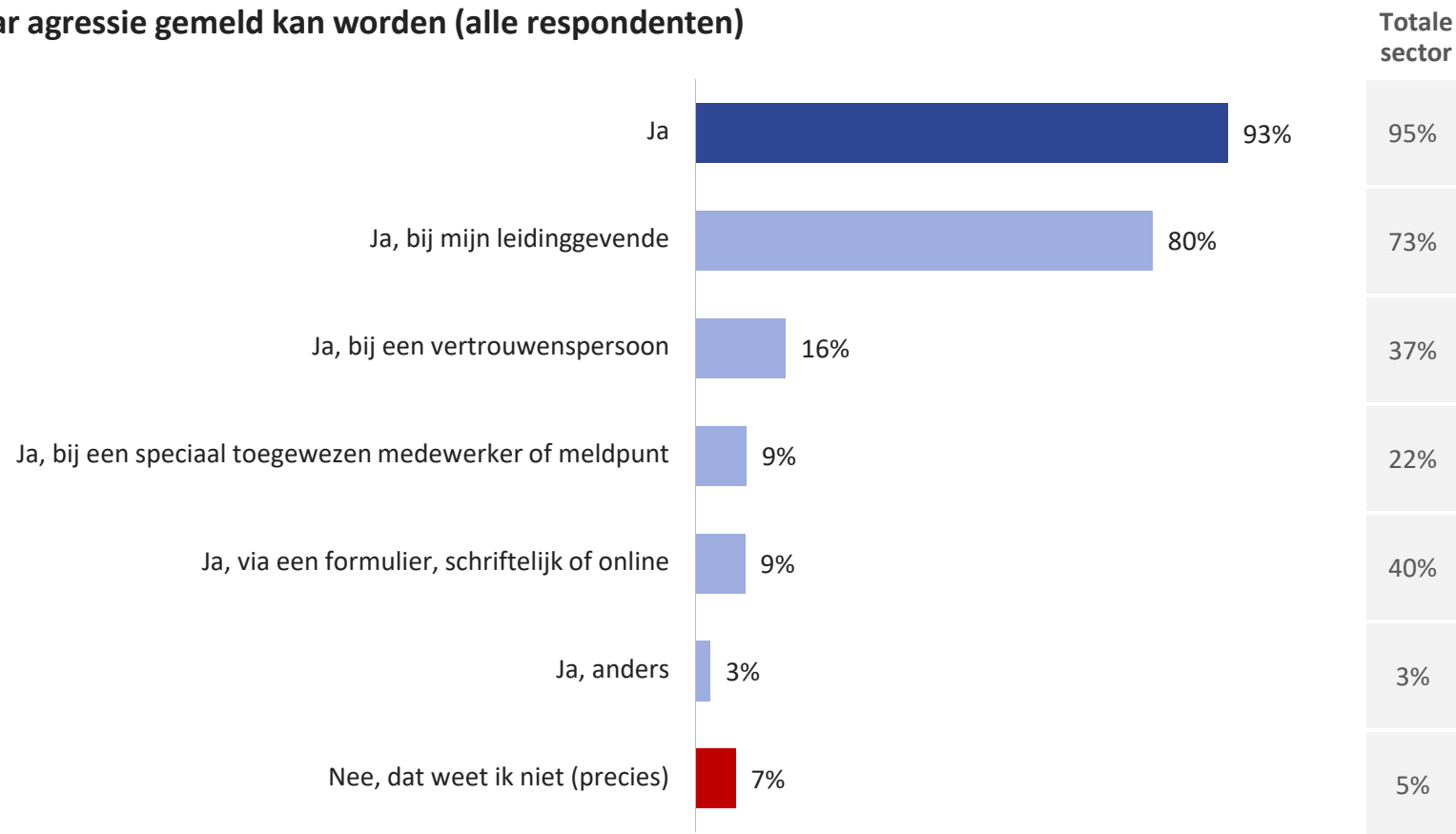
2.2

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=216).

Melding maken

De meerderheid weet wel waar ongewenst gedrag gemeld kan worden

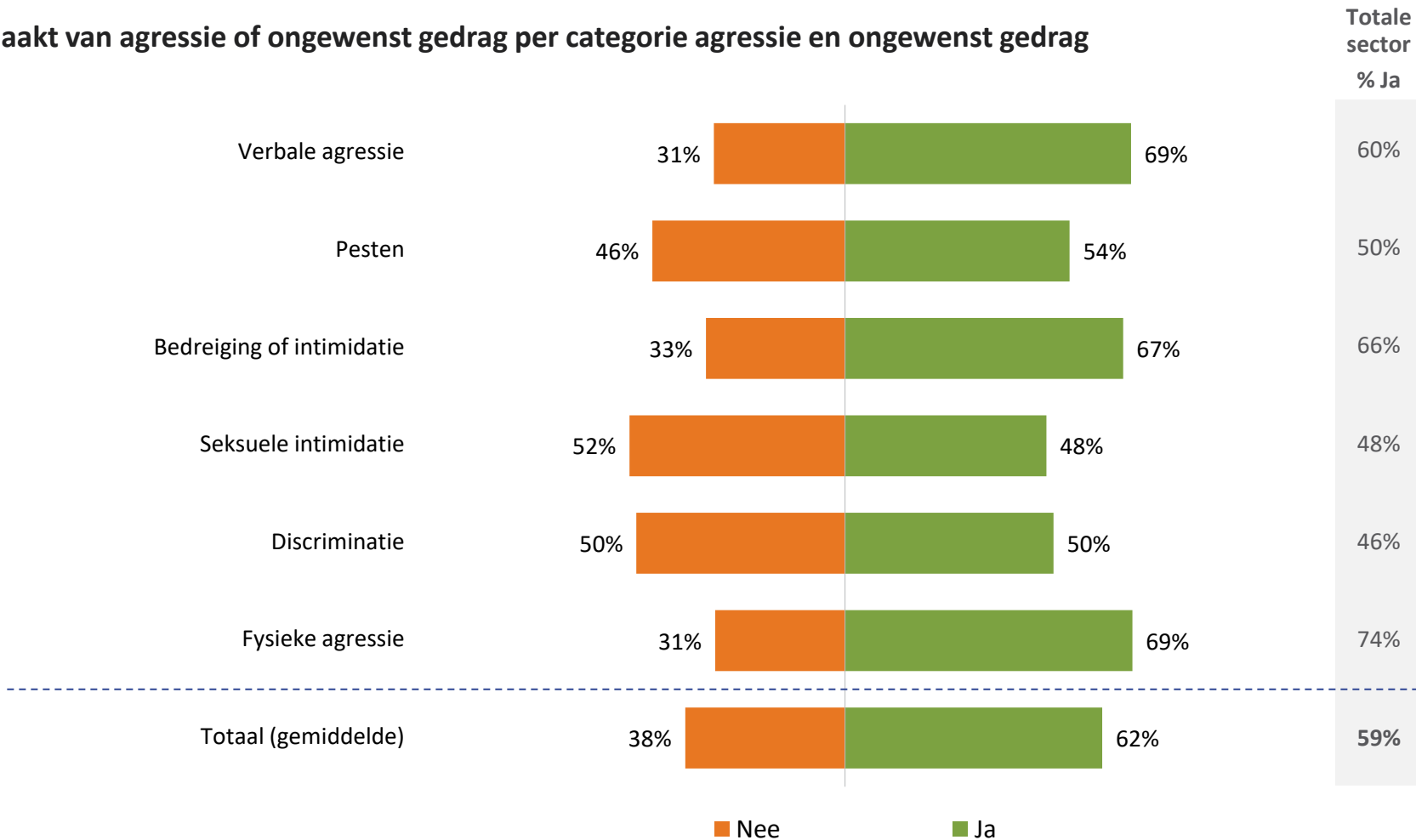
Weet waar agressie gemeld kan worden (alle respondenten)



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

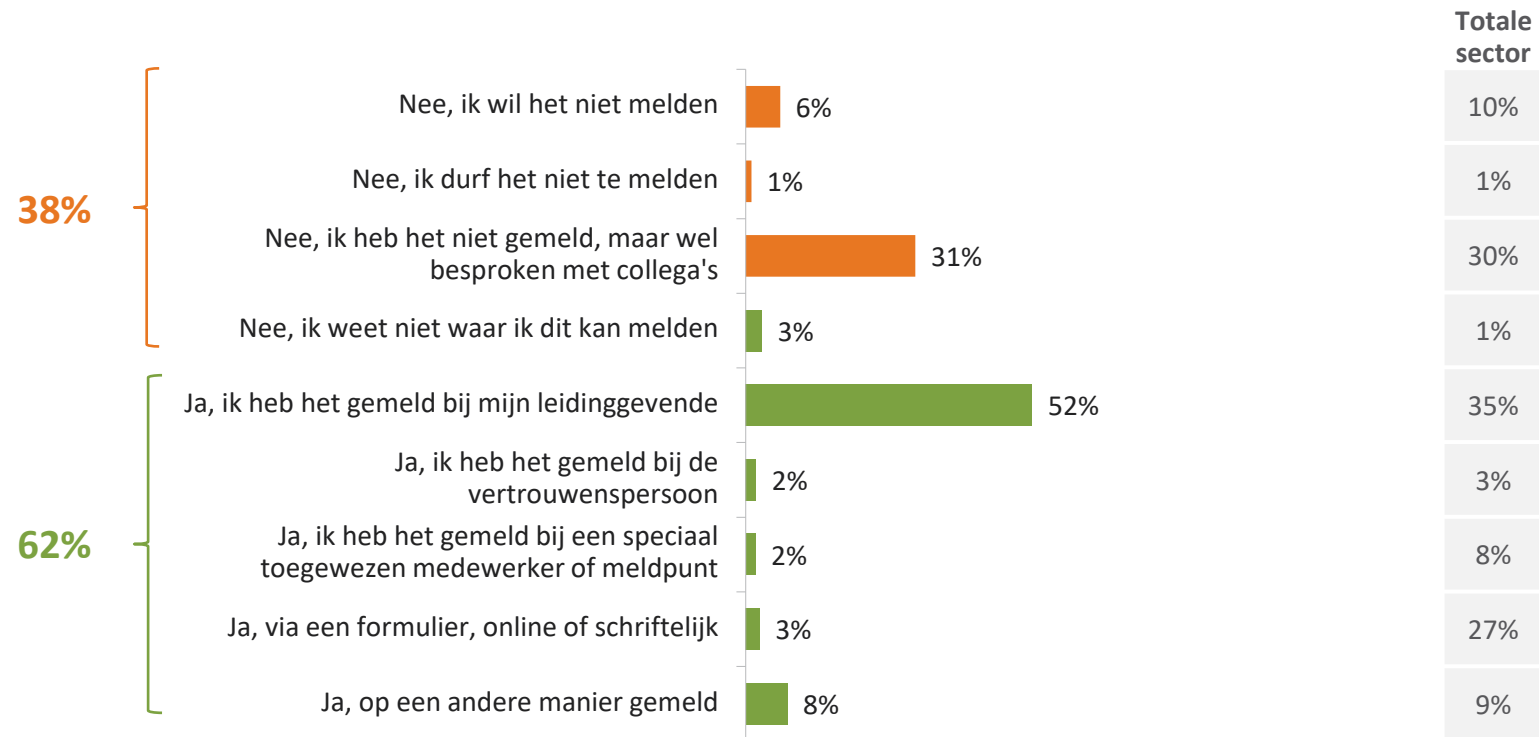


V13. Heb je het ongewenste gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, waar je in de afgelopen 12 maanden mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Melding maken

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

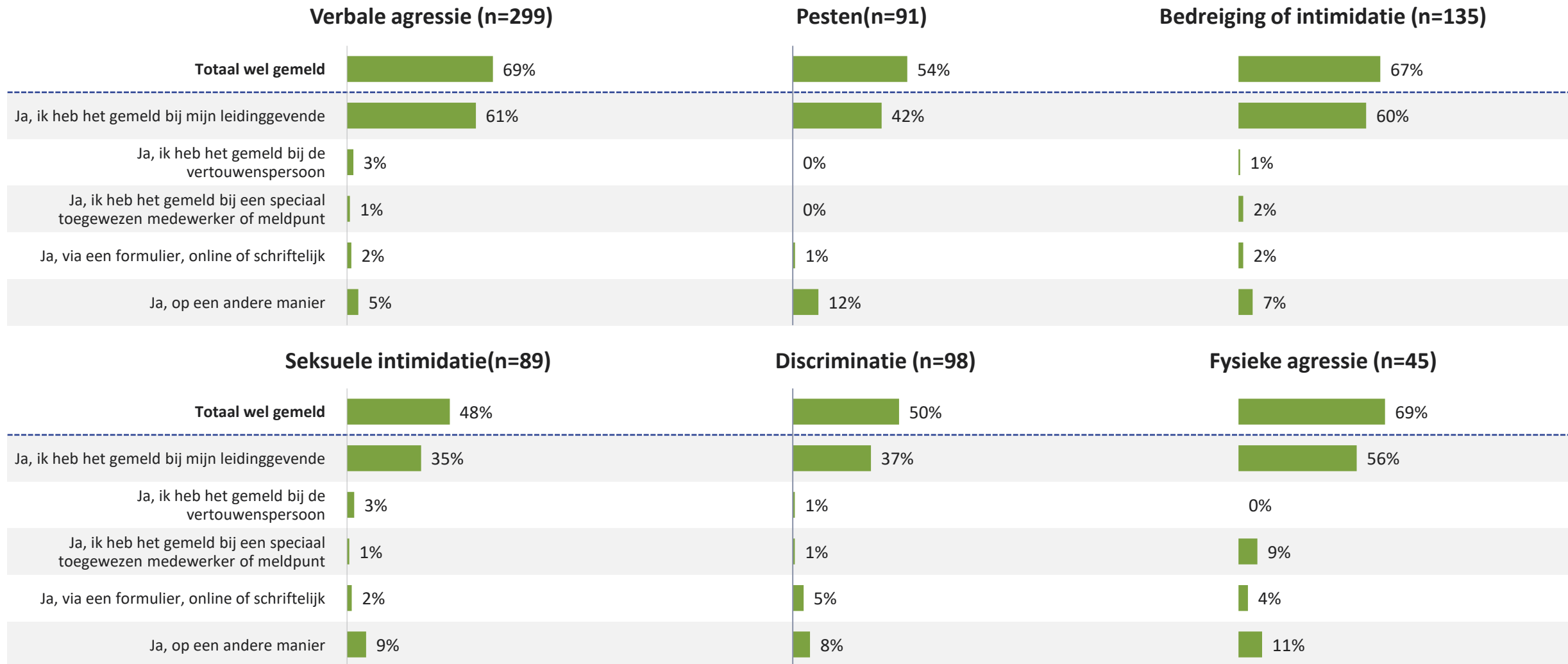
Melding gemaakt van agressie of ongewenst gedrag, gemiddelde over de typen agressie



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

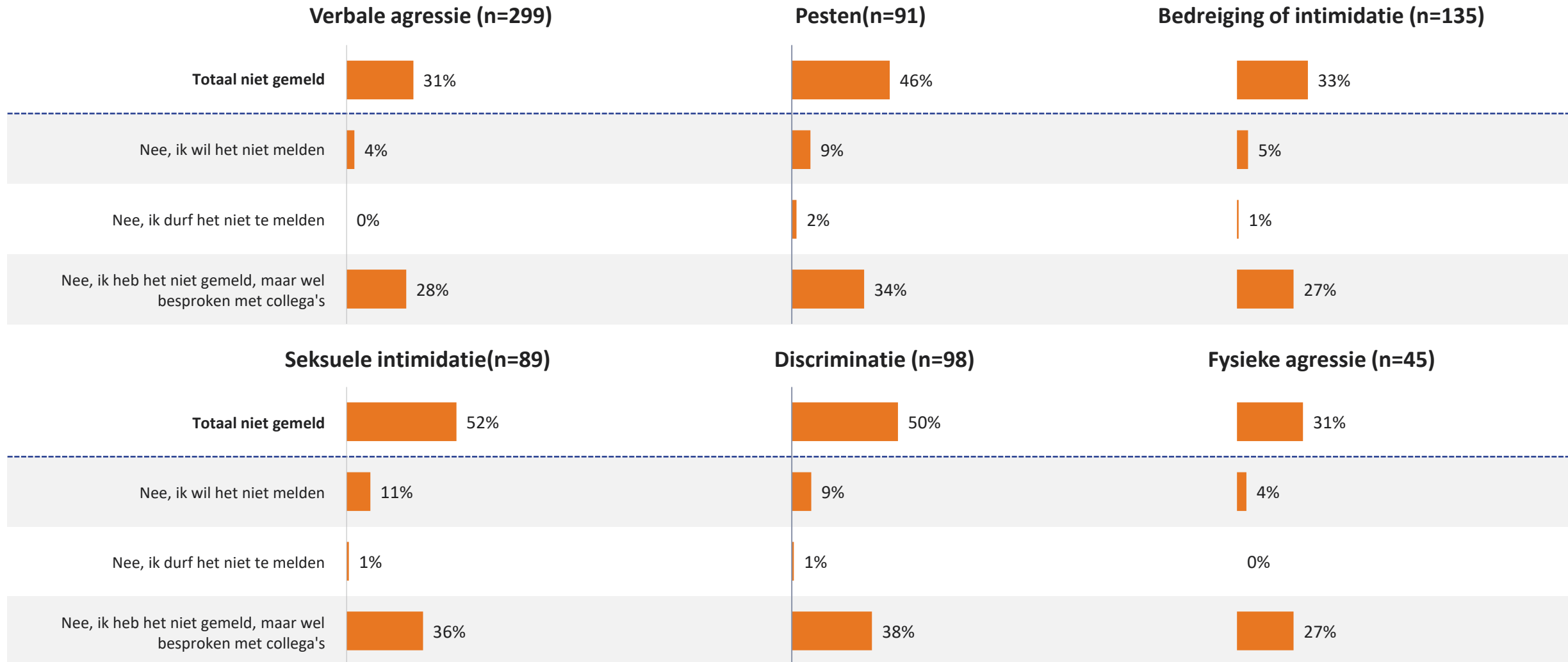
Verdieping per type ongewenst gedrag: waar gemeld?



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?

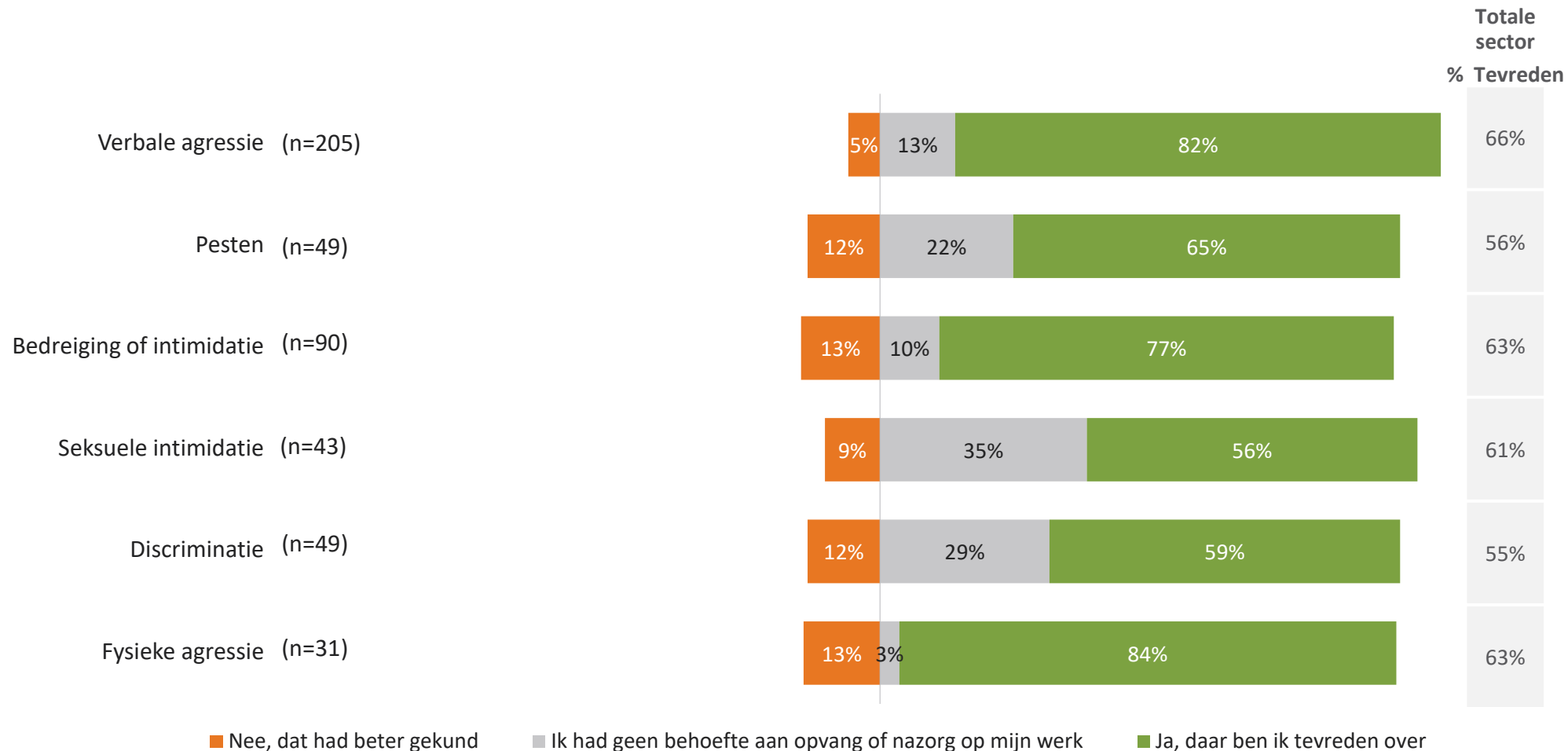


V13. Heb je het ongewenste gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, waar je in de afgelopen 12 maanden mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Opvang en nazorg

Over het algemeen is men tevreden over de opvang en nazorg

Tevredenheid opvang en nazorg na melding agressie of ongewenst

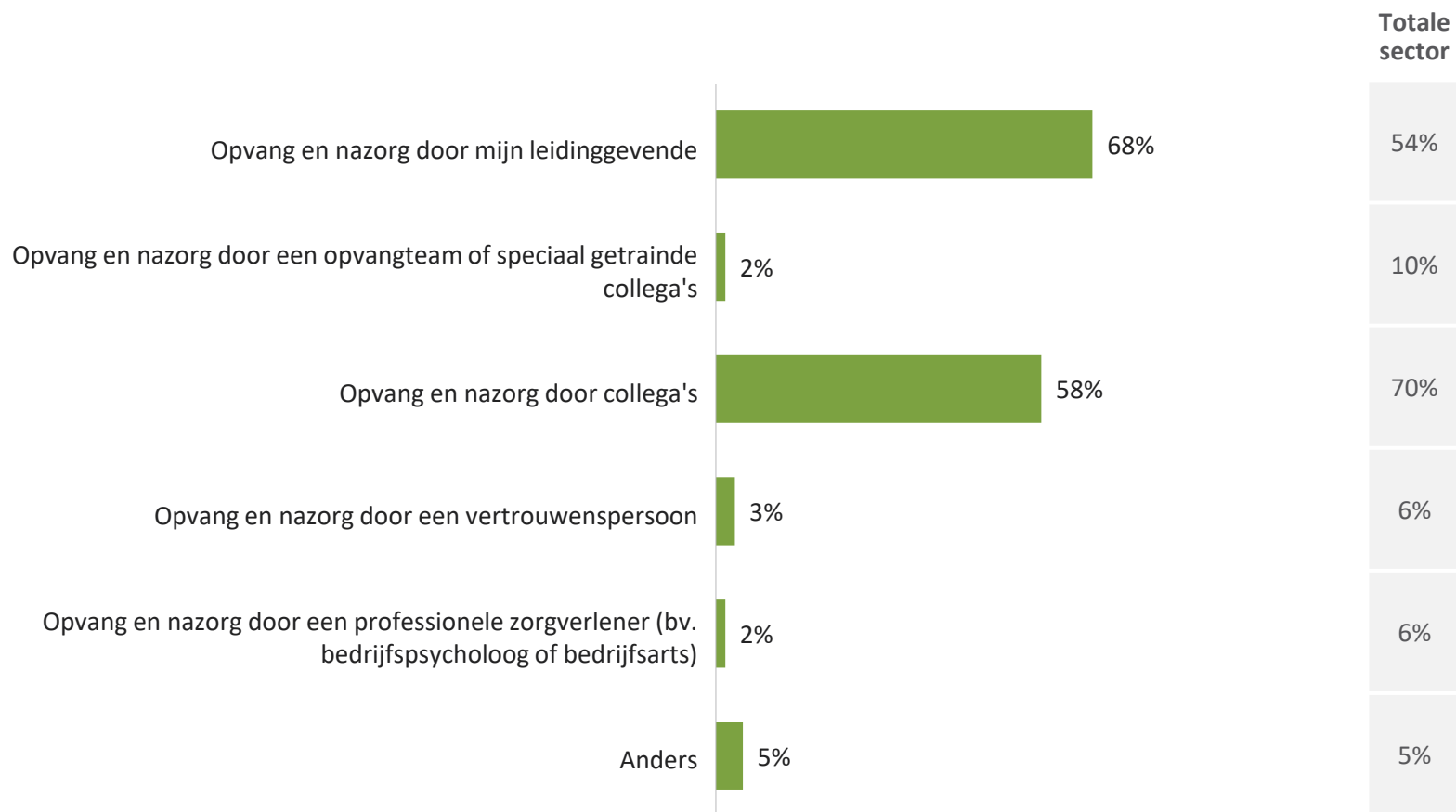


V14. Ben je tevreden over hoe je op je werk bent opgevangen en geholpen nadat je melding hebt gemaakt van agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers? Basis: Ongewenst gedrag ervaren en gemeld

Opvang en nazorg

Opvang door collega's of leidinggevenden is belangrijk

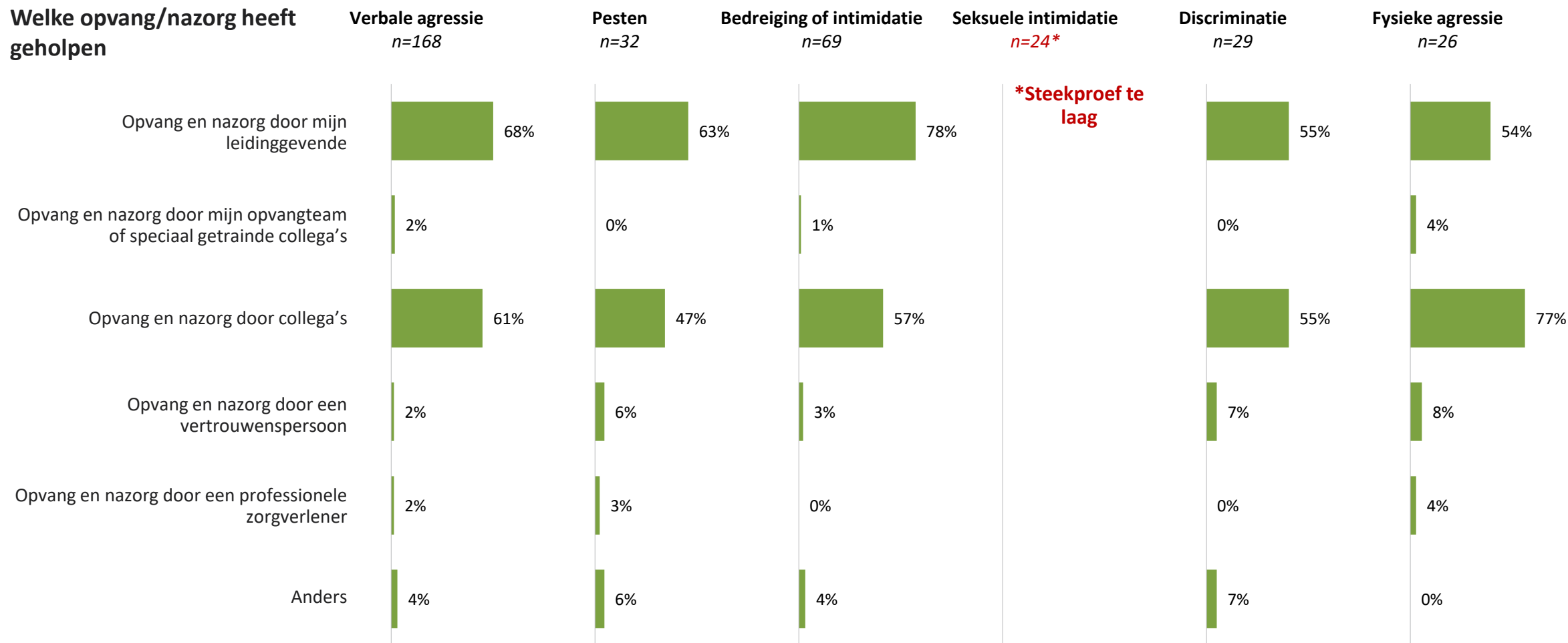
Welke opvang/nazorg heeft geholpen – gemiddelde over de typen agressie



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

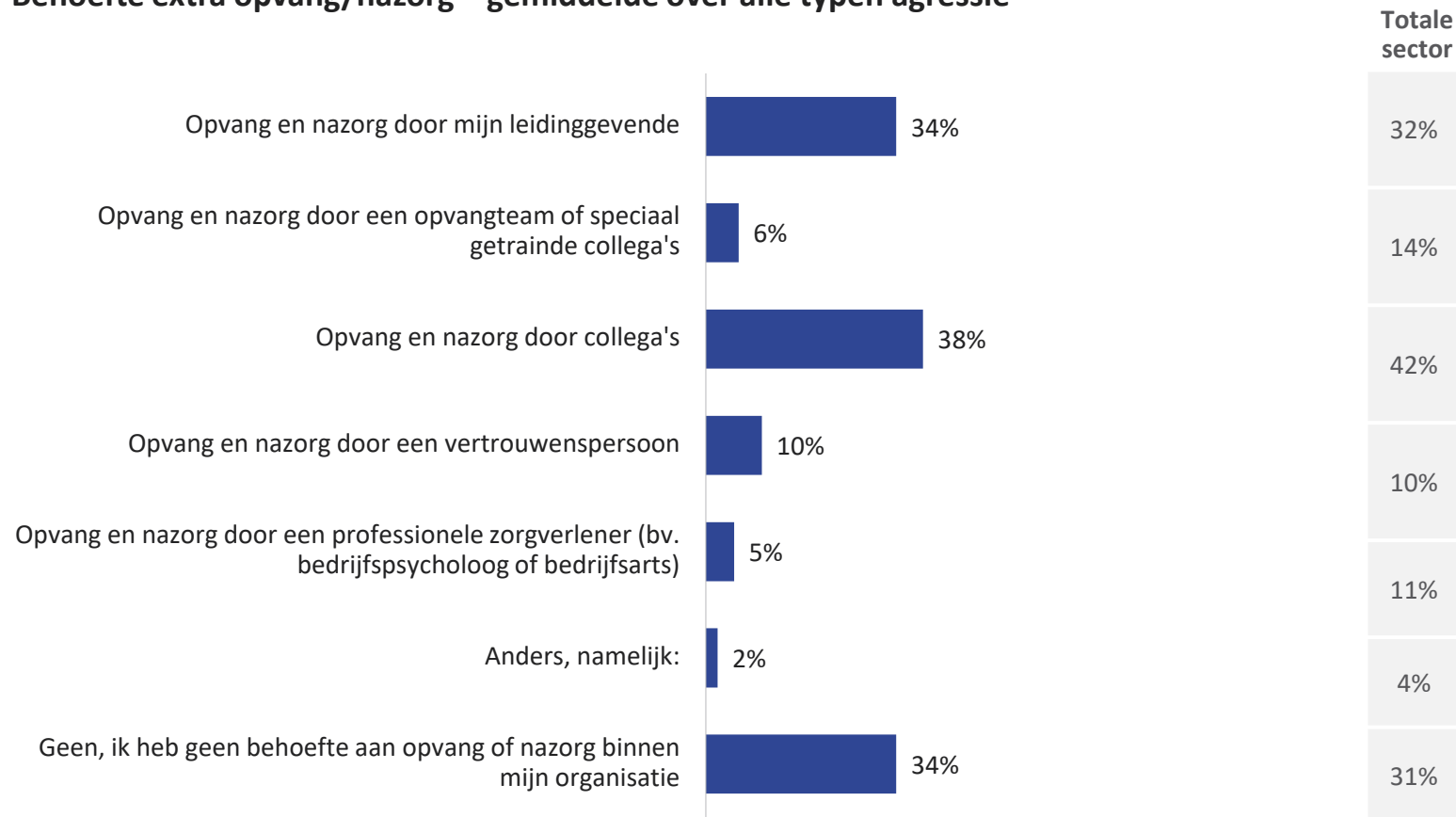


V15b. Je gaf aan dat je tevreden bent over de opvang en nazorg na het melden van ongewenst gedrag van patiënten/ cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers. Welke vorm van opvang en nazorg op het werk heeft jou toen geholpen? Base: tevreden over opvang en nazorg

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

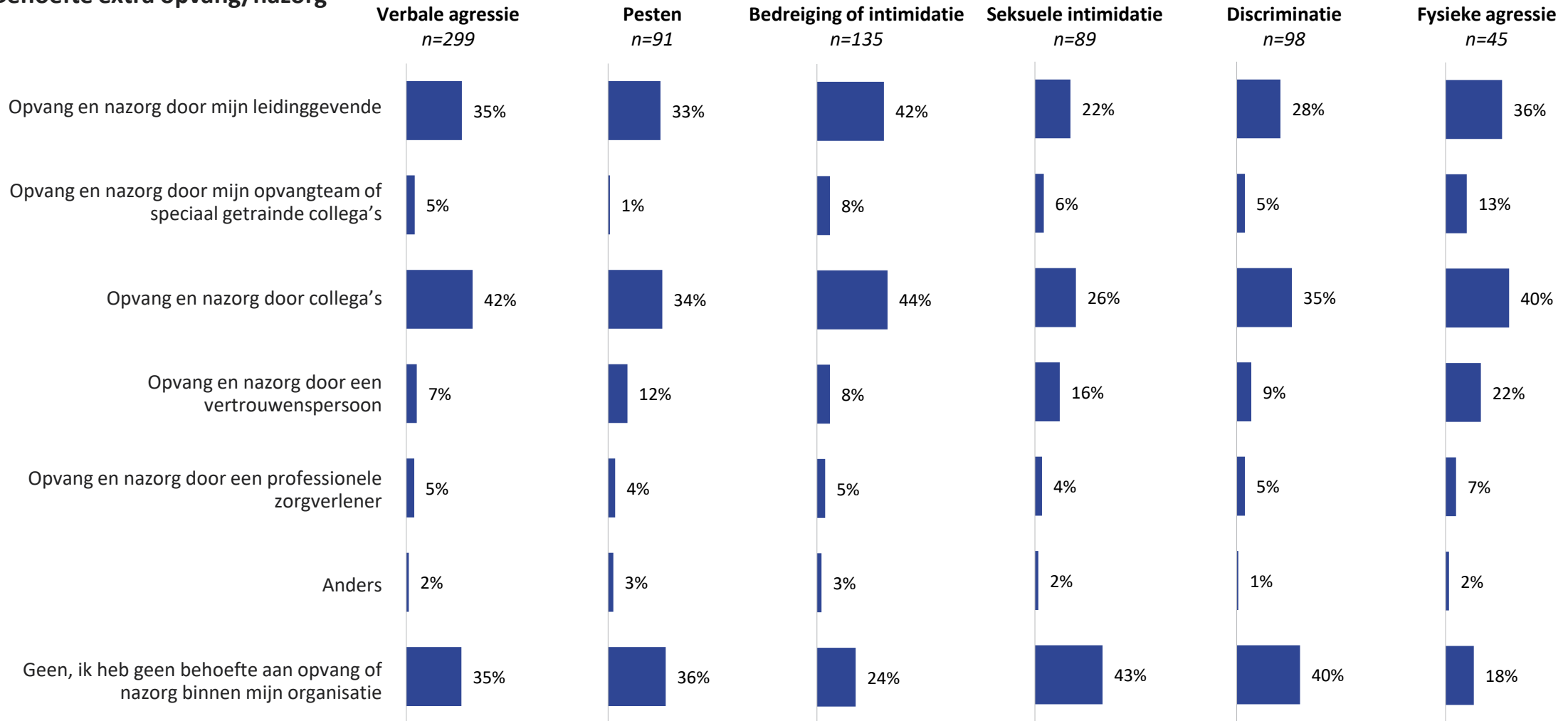


V15a. Als het gaat om agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers. Aan welke vorm van opvang en nazorg op het werk heb jij dan mogelijk (extra) behoefte? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

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

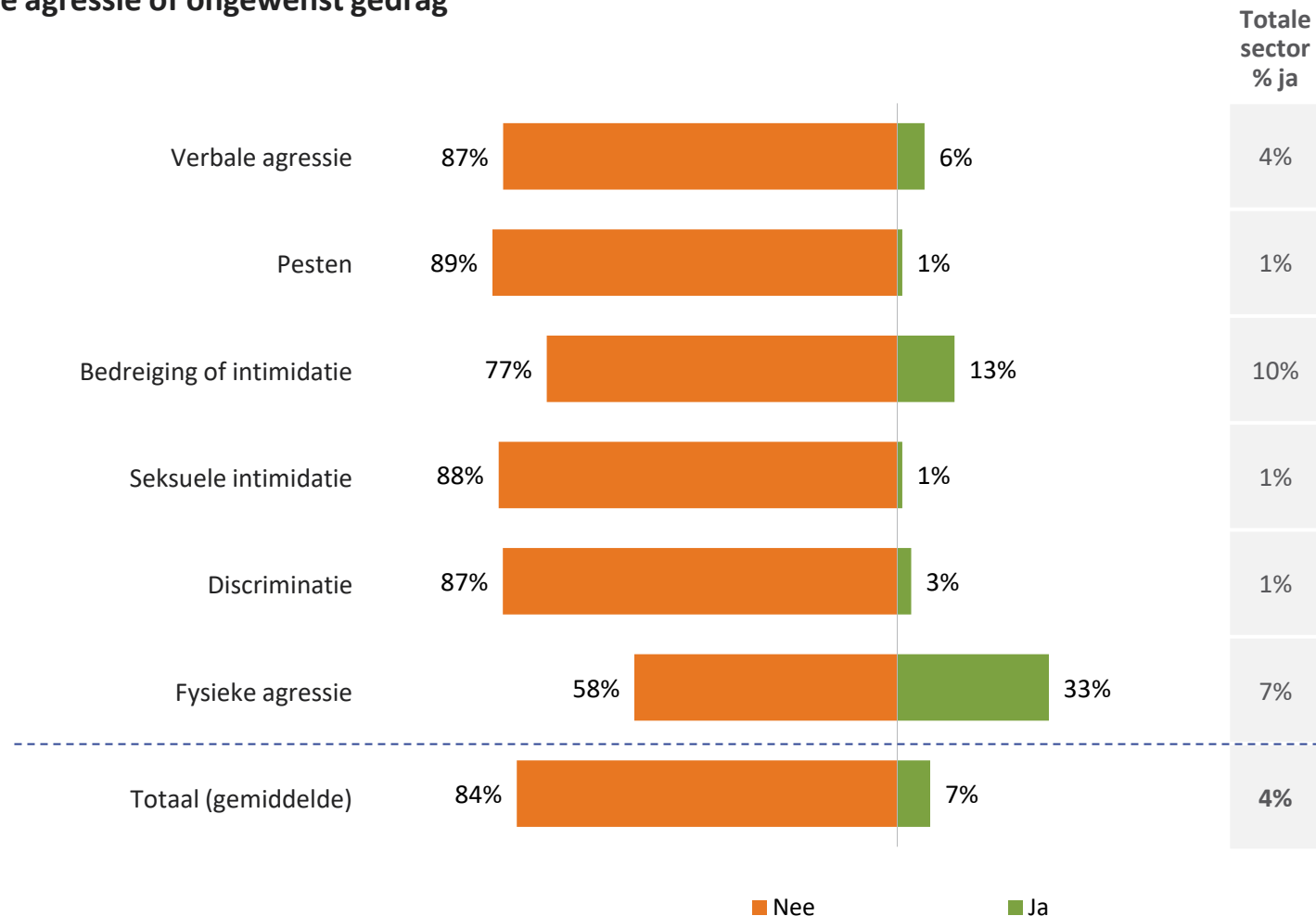
2.3

*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=29 – **kleine steekproef!**)*

Aangifte doen

Gemiddeld doet 7% 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

Aangifte doen

De werkgever is vaak betrokken bij de aangifte

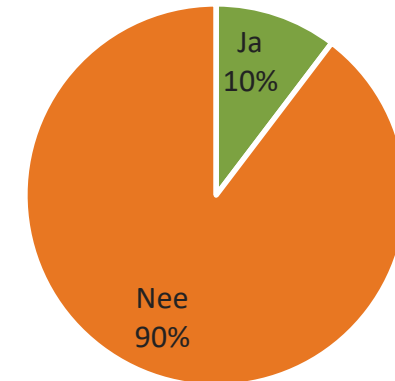
Wie heeft de aangifte gedaan

Kleine steekproef



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

Kleine steekproef



Totale sector

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

V28. Wie heeft de aangifte bij de politie gedaan?

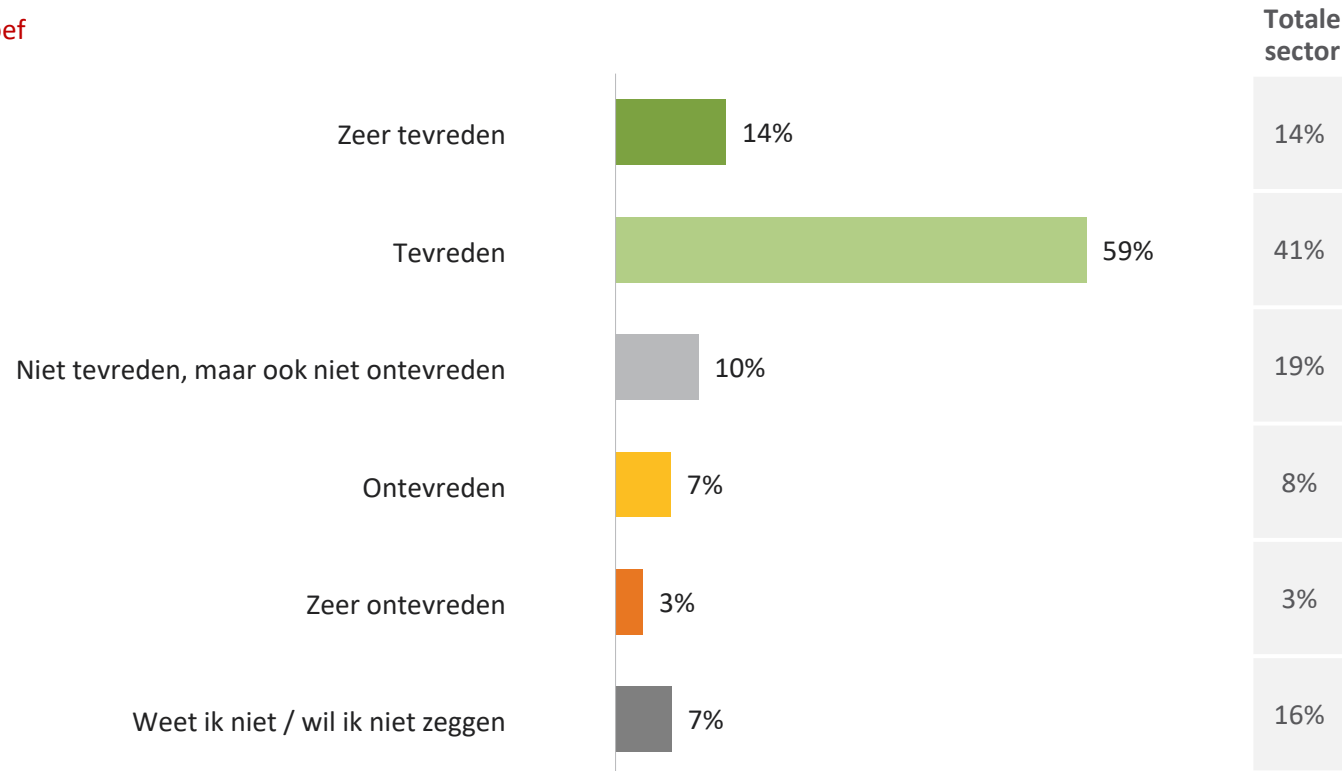
V28b. Had je (extra) ondersteuning willen hebben vanuit je werkgever bij het aangifte doen? Basis: aangifte gedaan

Aangifte doen

De meerderheid is tevreden over de intake en afhandeling van de aangifte

Tevredenheid over de intake en afhandeling van aangifte

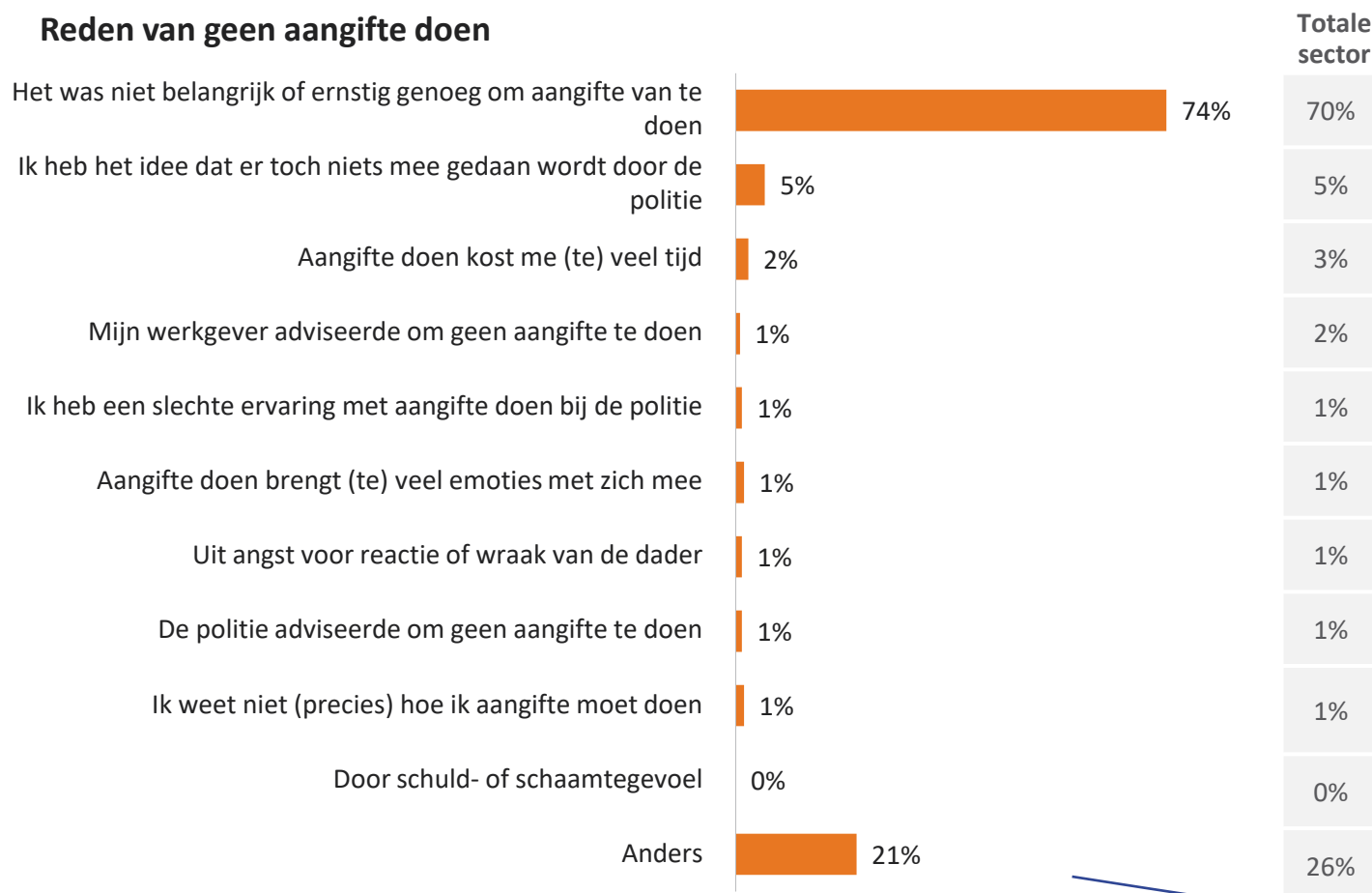
Kleine steekproef



Aangifte doen

De reden dat men geen aangifte doet is meestal omdat het niet ernstig genoeg is

Reden van geen aangifte doen



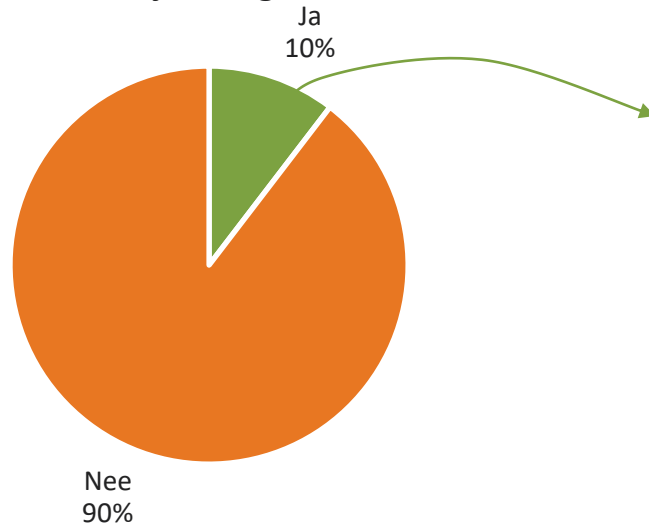
Voorbeelden van andere redenen die zijn genoemd:

- Besproken met client en opgelost
- Geen noodzaak
- Het is alleen verbale boosheid, hierbij voel ik mij niet angstig
- Het zijn altijd dezelfde die schunnige opmerkingen maken ik negeer dat liever
- Hoewel het niet alles goed maakt, wist ik waar de verkeerde reactie vandaan kwam
- Lijkt ons ingewikkeld ivm beroepsgeheim en wij zijn bang dat het escalerend werkt
- Werkgever staat er niet echt achter

Aangifte doen

1 op 10 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

Kleine steekproef



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? Basis: geen aangifte gedaan

V37. Zou onderstaande ondersteuning je helpen om in de toekomst wel aangifte te doen? Zo ja, welke? Basis: wilde wel maar geen aangifte gedaan (n=34)

Verdieping: interne agressie

3

Agressie en ongewenst gedrag door collega's en leidinggevenden

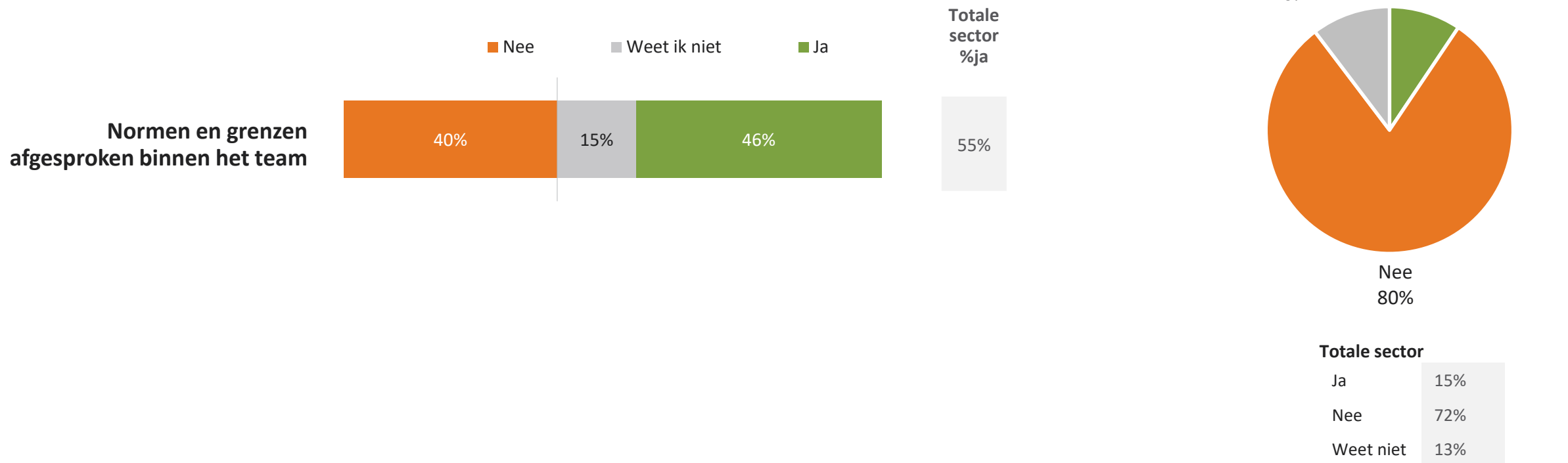
Vorzorgsmaatregelen vanuit organisaties

3.1

Normen en gedragsregels

Normen en gedragsregels

Gedragsregels vanuit de organisatie zijn niet altijd bekend, maar er is weinig behoefte aan extra grenzen of regels



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

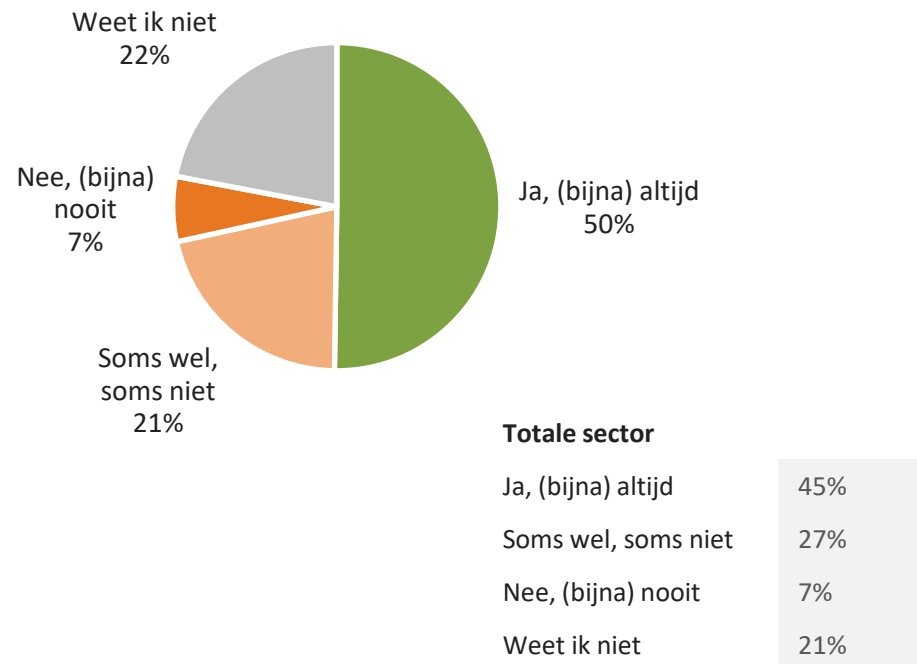
V25b. Heb je behoefte aan (extra) grenzen of gedragsregels als het gaat om agressie en ongewenst gedrag op je werk voor medewerkers onder elkaar? Basis: alle respondenten

© Ipsos 2021

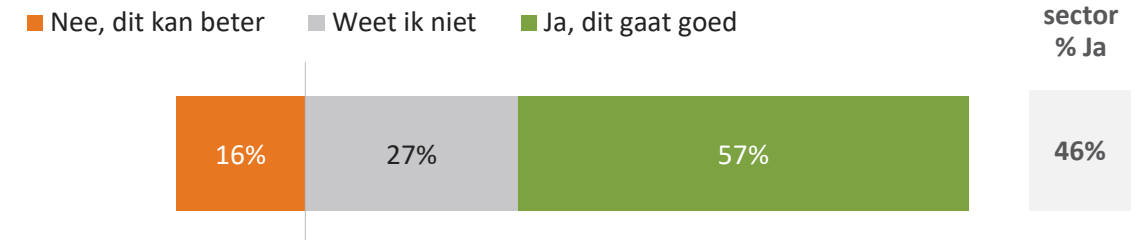
Normen en gedragsregels

Men wordt niet altijd aangesproken op intern ongewenst gedrag, 16% vindt dat dit beter kan

Wordt men aangesproken op ongewenst gedrag



Tevreden over mate van aangesproken worden



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

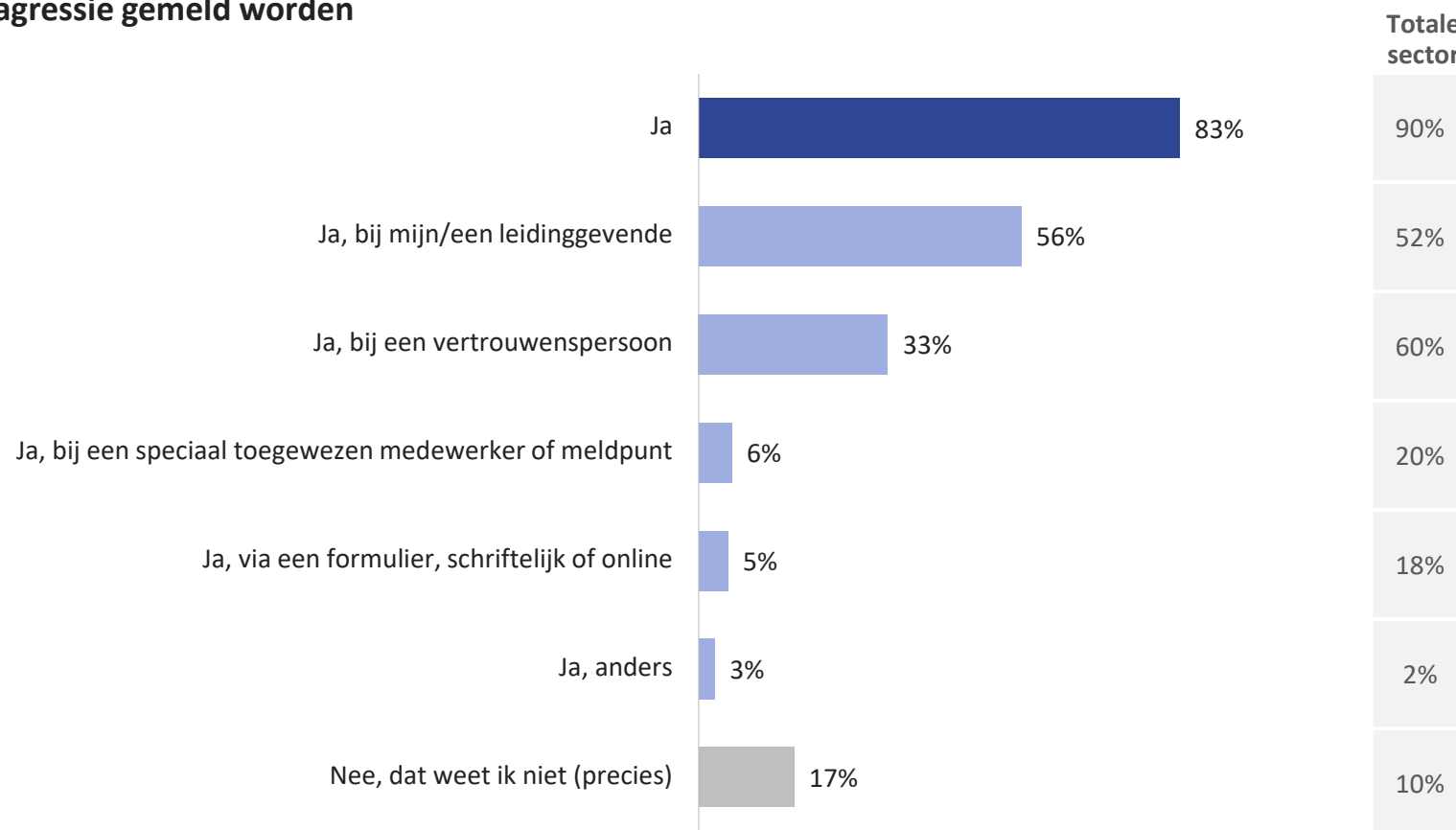
3.2

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=90).

Melding maken

De meerderheid weet waar intern ongewenst gedrag gemeld kan worden

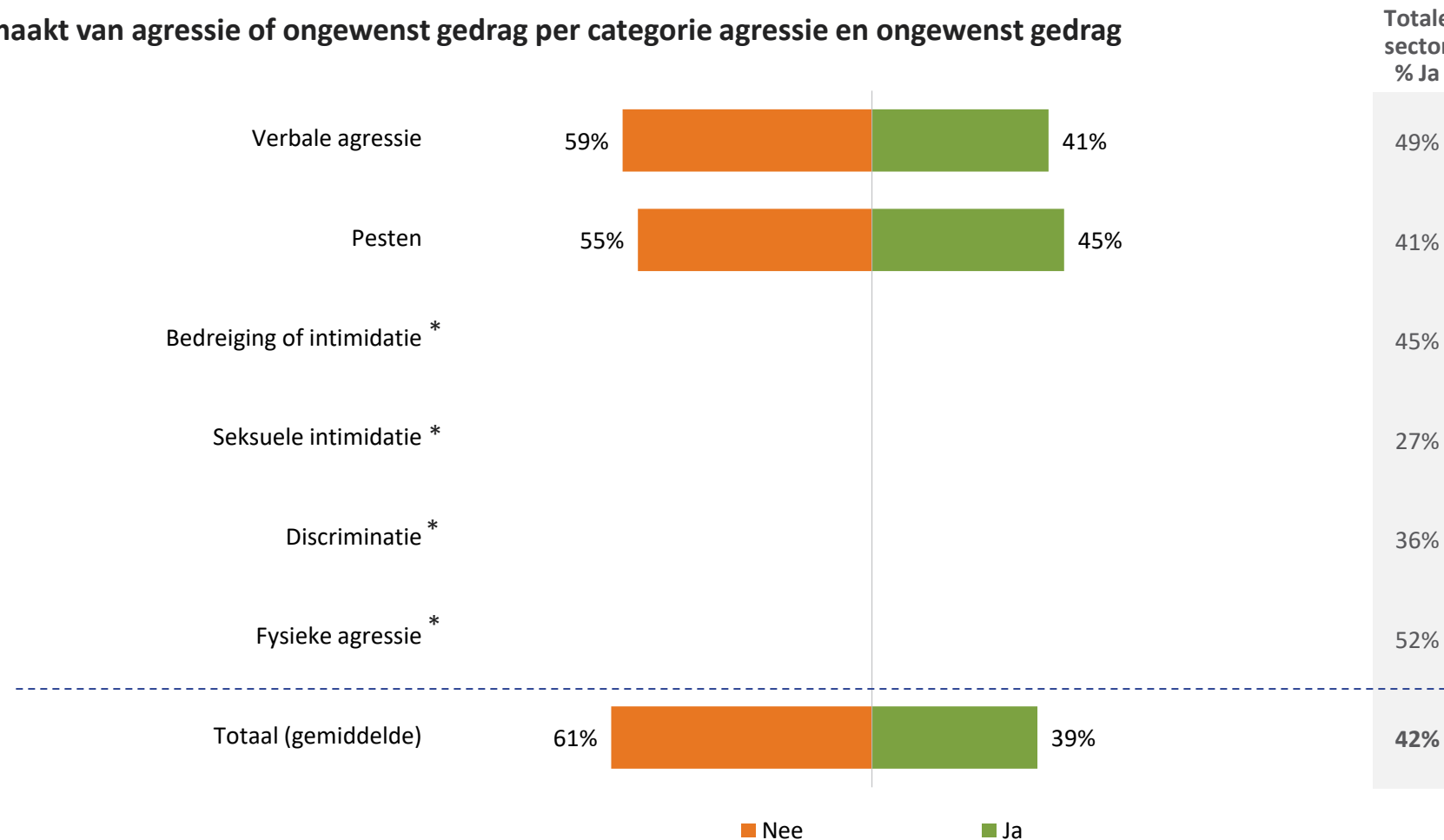
Waar kan agressie gemeld worden



Melding maken

Gemiddeld wordt bij 61% van de gevallen geen melding gemaakt

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

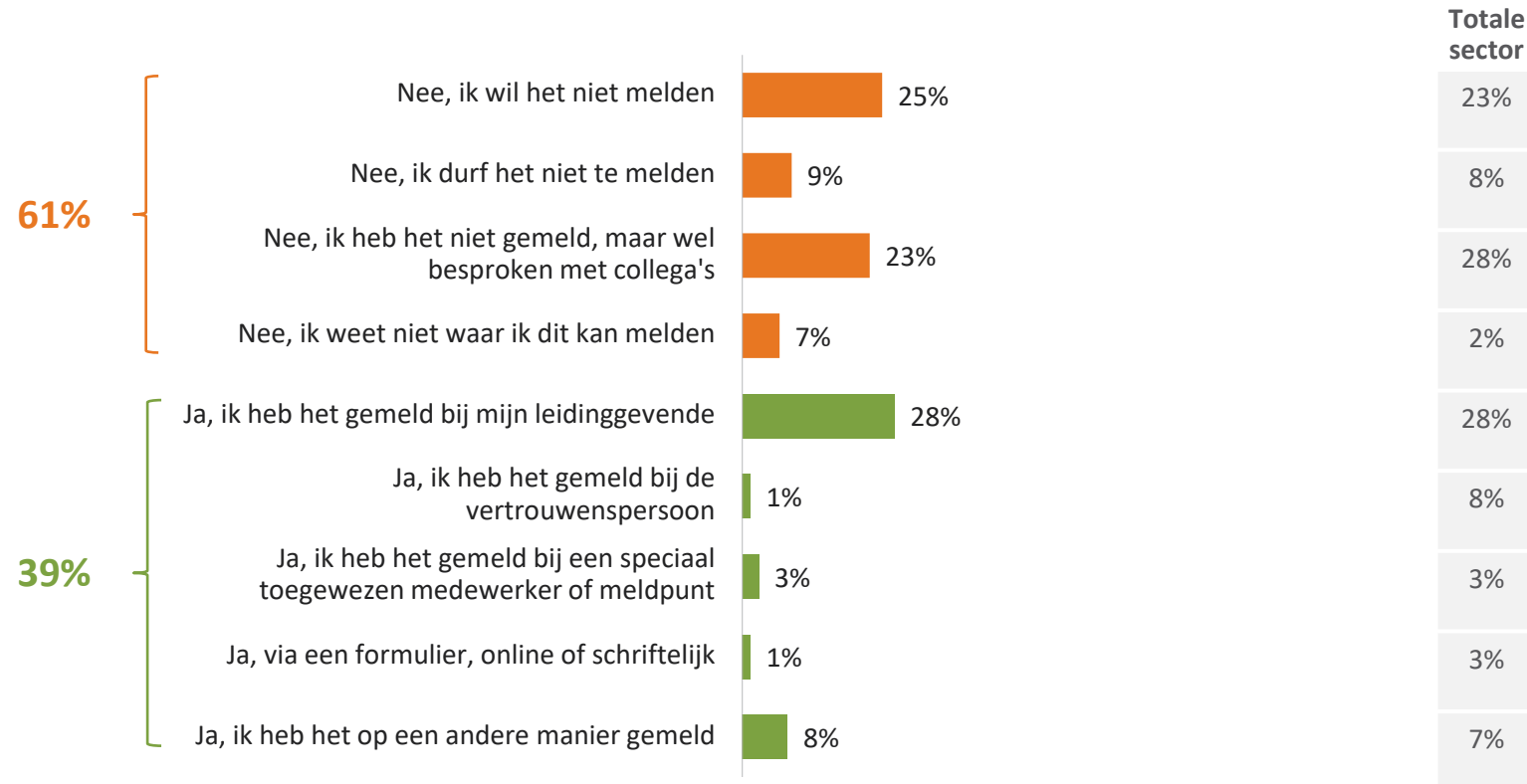


* Steekproef te laag

Melding maken

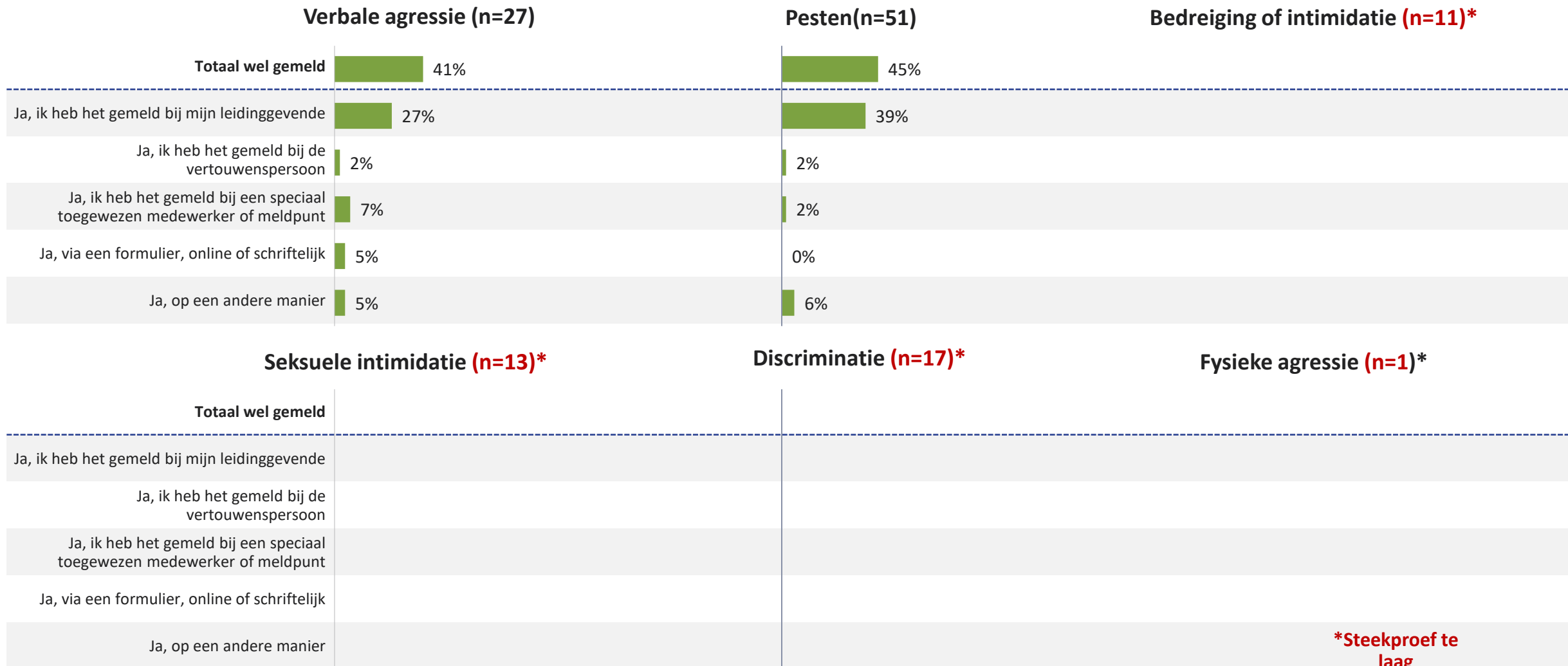
Intern ongewenst gedrag wordt meestal bij de leidinggevende gemeld

Melding gemaakt van agressie of ongewenst gedrag, gemiddelde



Melding maken

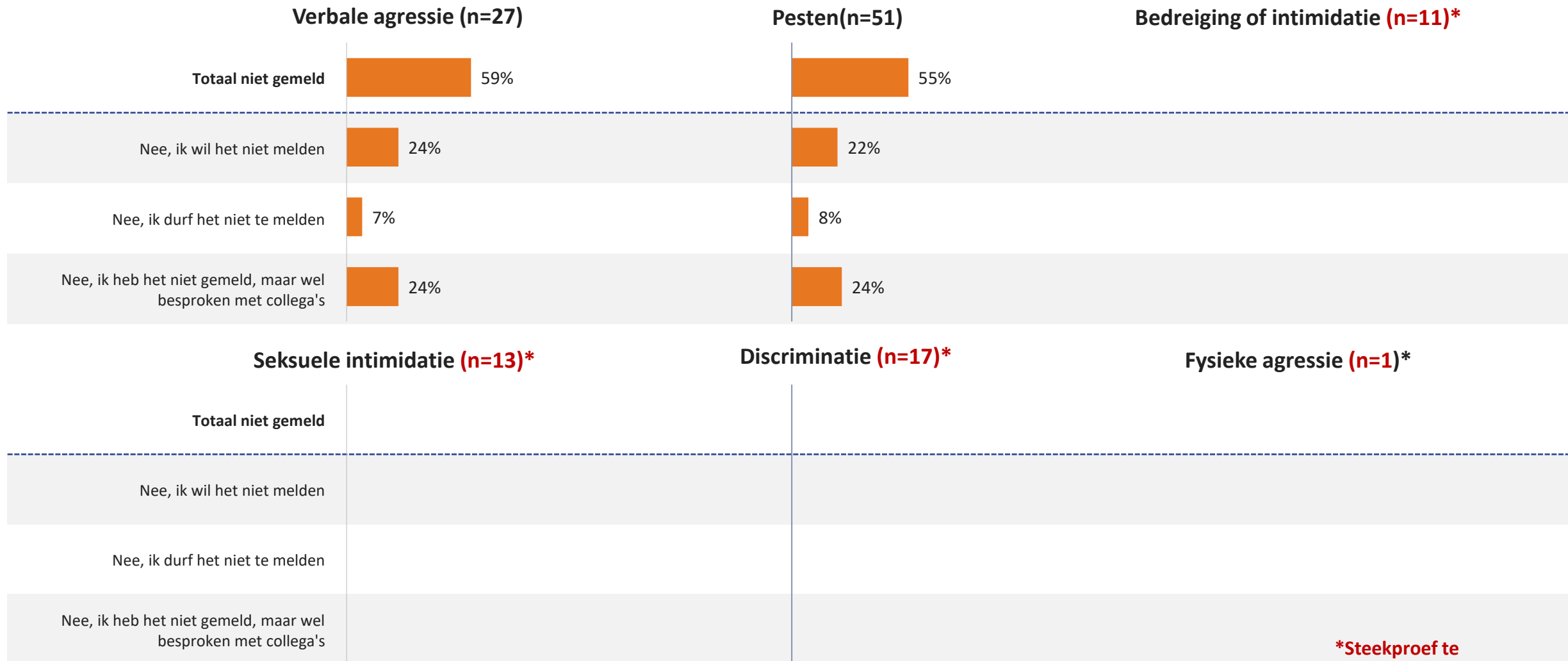
Verdieping per type ongewenst gedrag: waar gemeld?



*Steekproef te laag

Melding maken

Verdieping per type ongewenst gedrag: waarom niet gemeld?

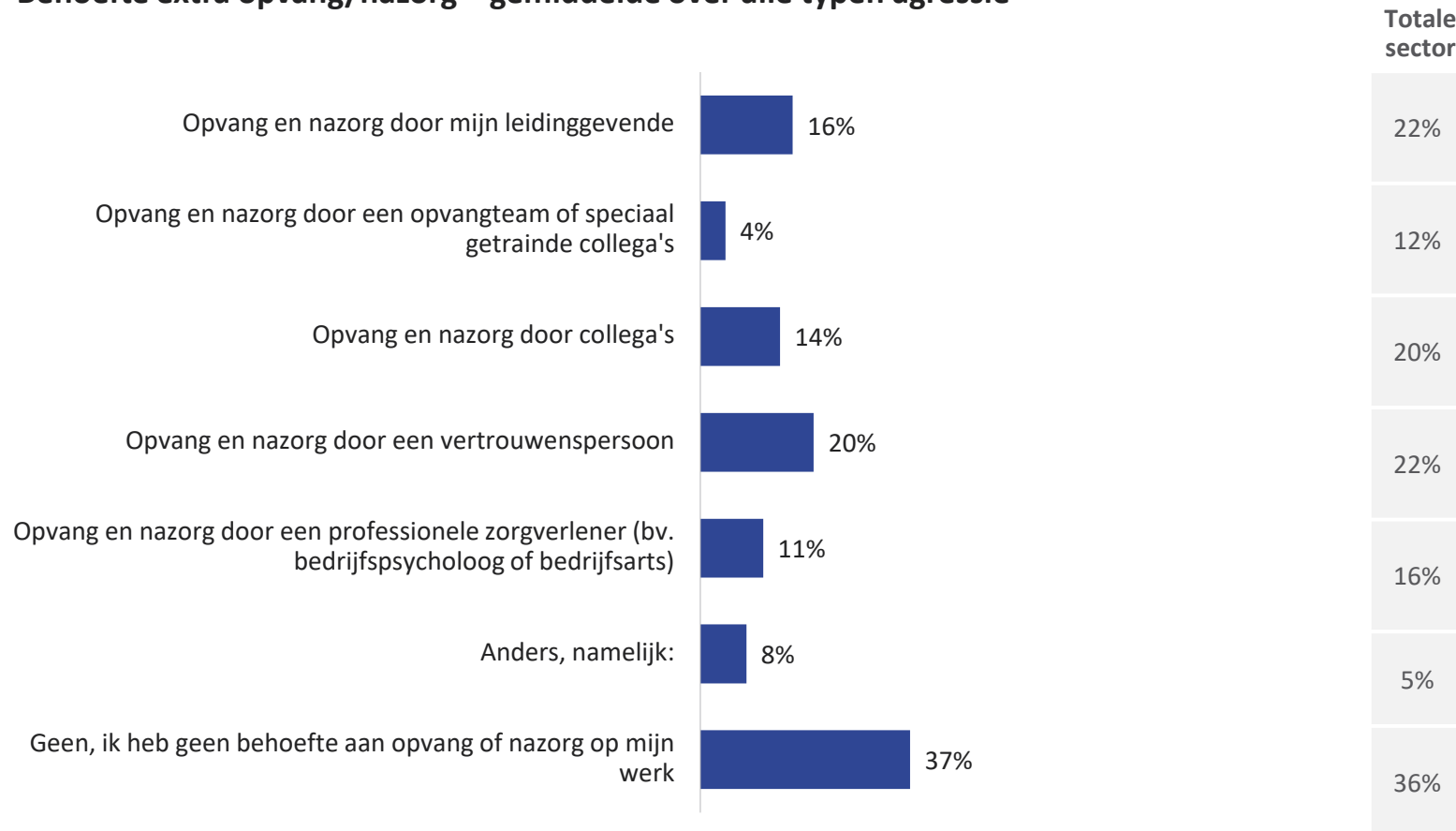


*Steekproef te laag

Opvang en nazorg

De behoeften betreft opvang en nazorg verschilt

Behoefte extra opvang/nazorg – gemiddelde over alle typen agressie

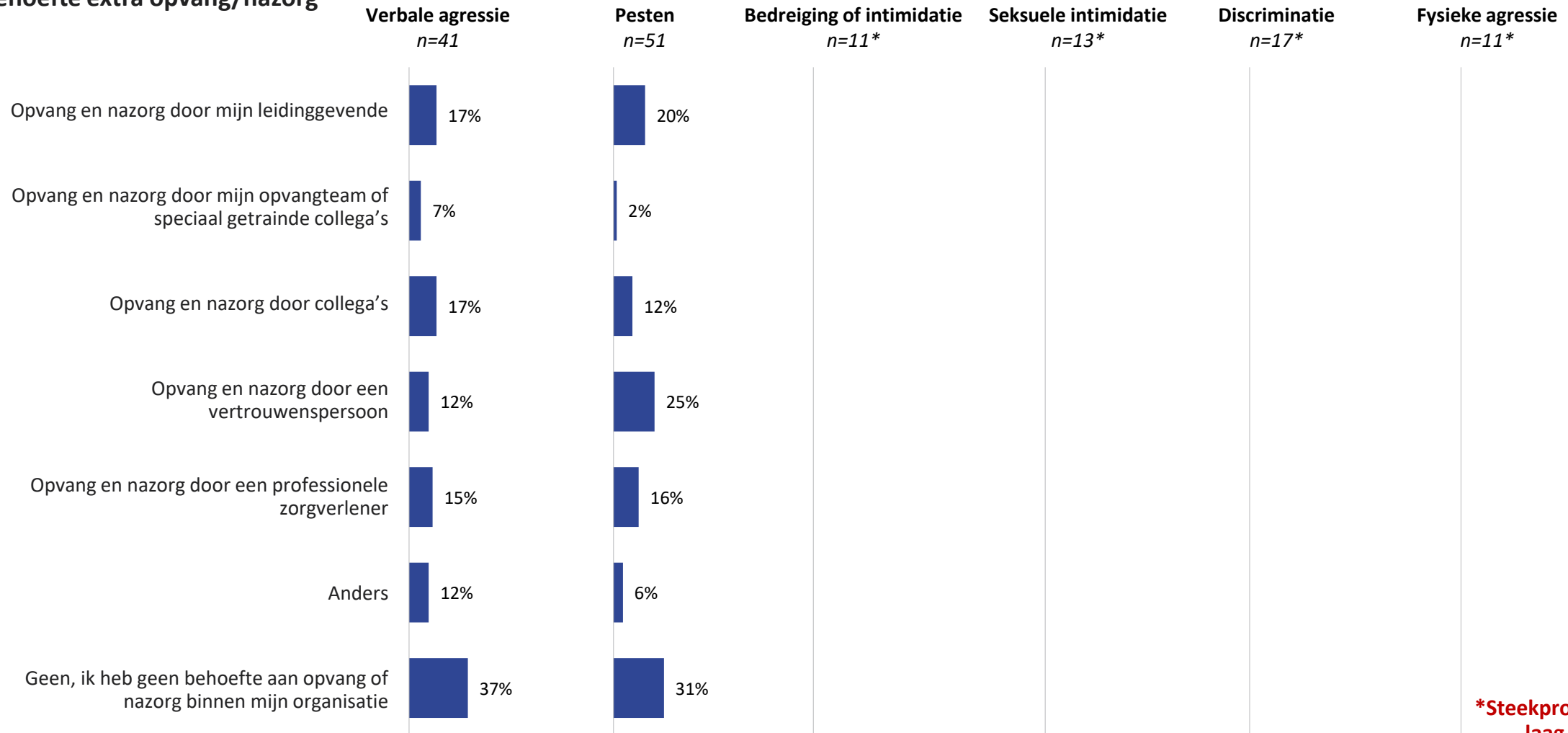


V18a. Als het gaat om agressie of ongewenst gedrag van collega's/ leidinggevenden. Aan welke vorm van opvang en nazorg op het werk heb jij dan mogelijk (extra) behoefte? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Opvang en nazorg

Verdieping: behoeften opvang/nazorg per type ongewenst gedrag

Behoefte extra opvang/nazorg



*Steekproef te laag

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

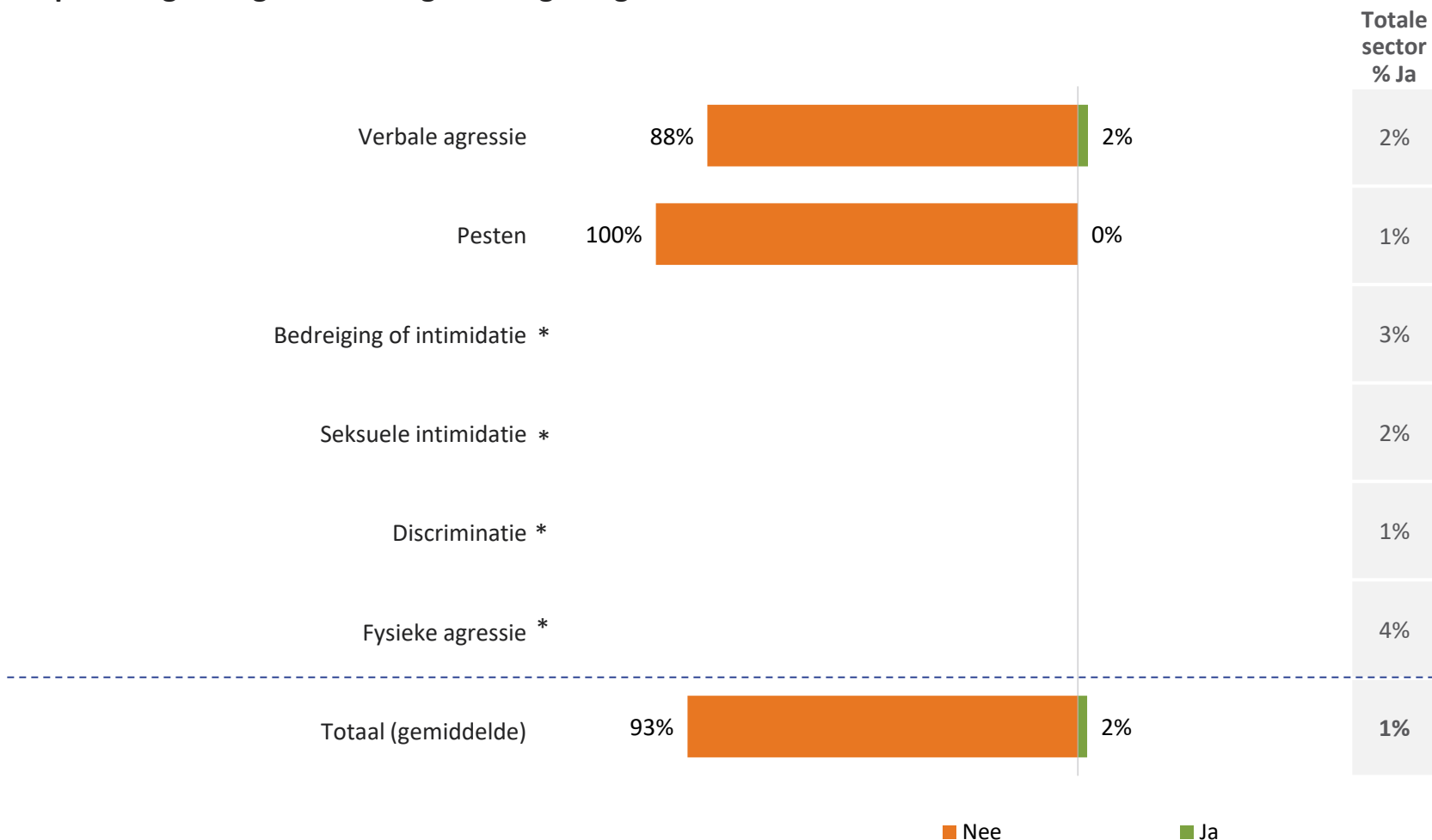
3.3

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=1) . 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



* Steekproef te laag

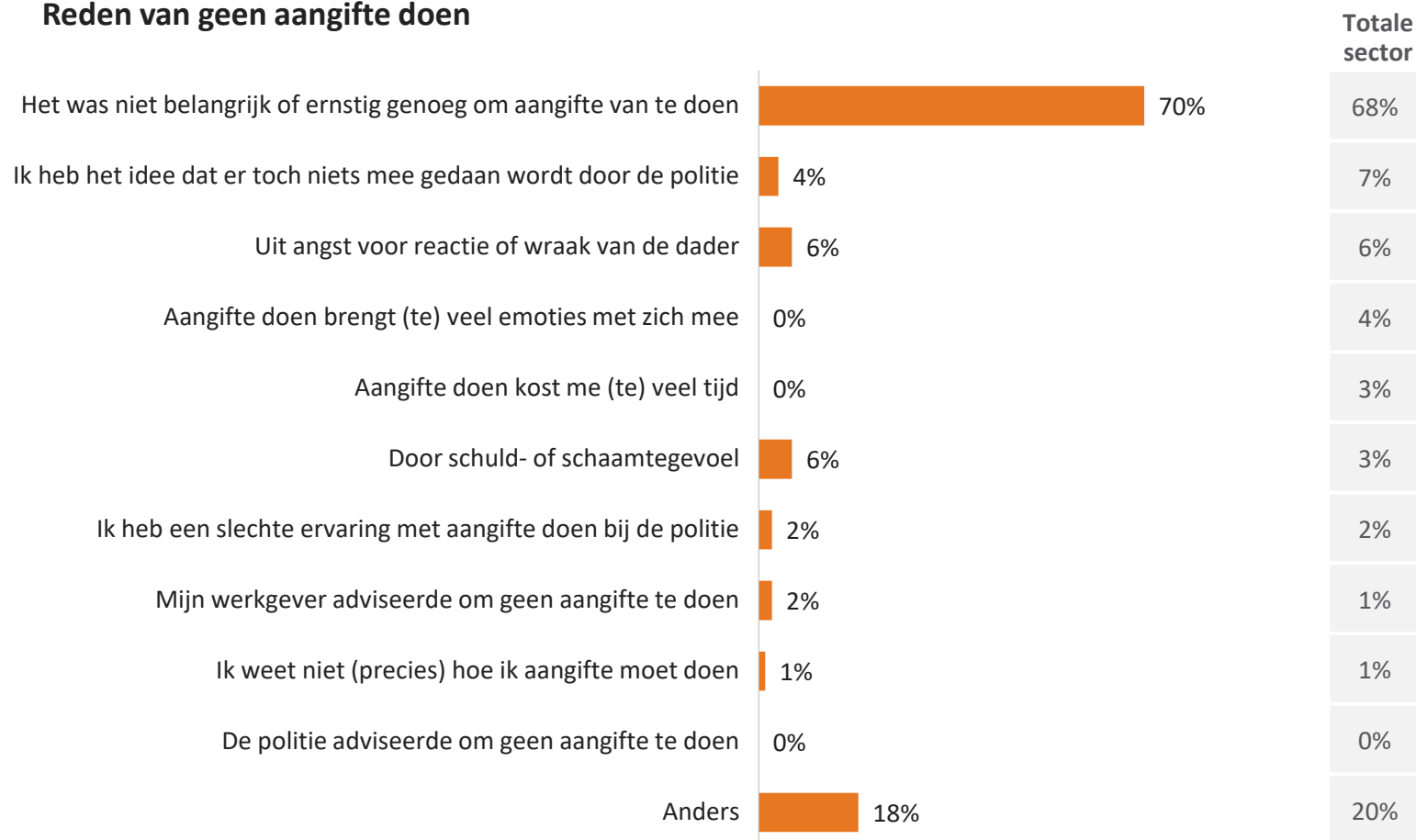
Cijfers tellen niet op tot 100% omdat overige groep 'weet niet/wil ik niet zeggen' heeft ingevuld

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

Aangifte doen

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

Reden van geen aangifte doen



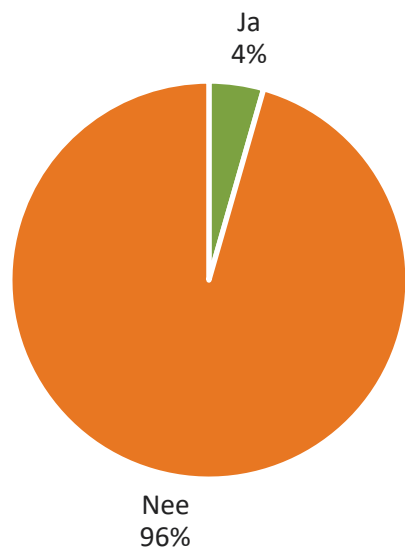
Voorbeelden van andere redenen die zijn genoemd:

- Nee het is niet strafbaar dacht ik om iemand te kleineren
- Niet aan de orde
- Geen behoefte
- Niks aan te geven
- Dat was in dit geval niet nodig

Aangifte doen

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

Wilde wel aangifte doen, maar uiteindelijk niet gedaan



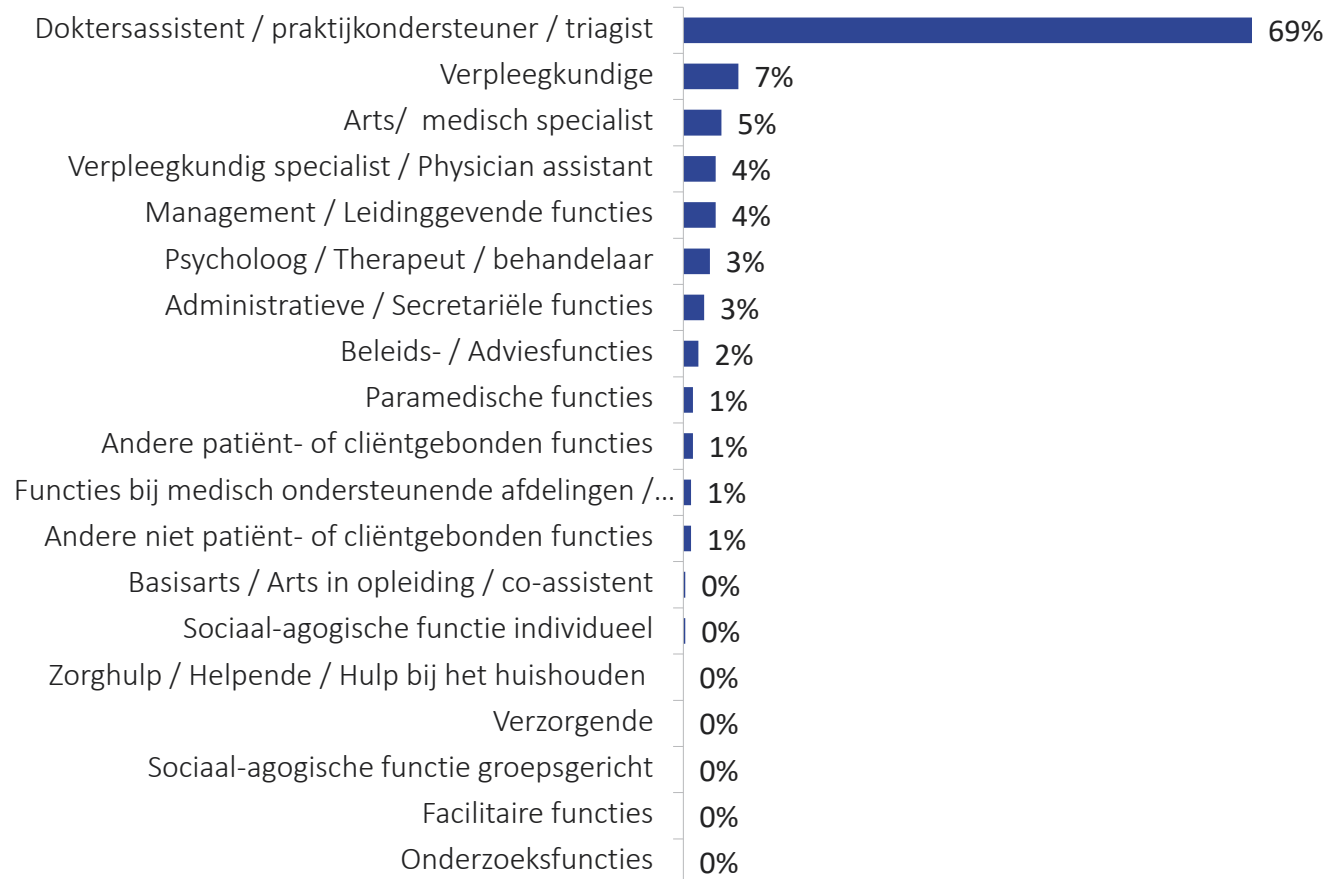
Totale sector

Ja	6%
Nee	94%

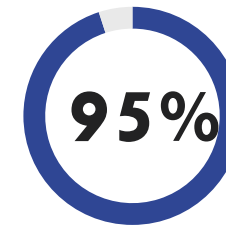
Bijlage

Profiel respondententen

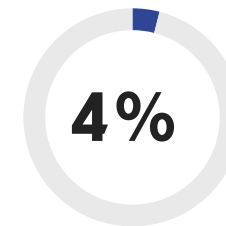
FUNCTIEGROEPEN



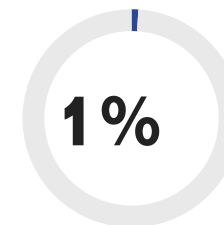
LOONDIENST OF ZELSTANDIG



Werkt in **loondienst**



Werkt als **zelfstandige**



Werkt in **loondienst en als zelfstandige**

15. Tot welke functiegroep behoort je baan in zorg en welzijn? Basis: alle respondenten (n=436)

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

Profiel respondenten

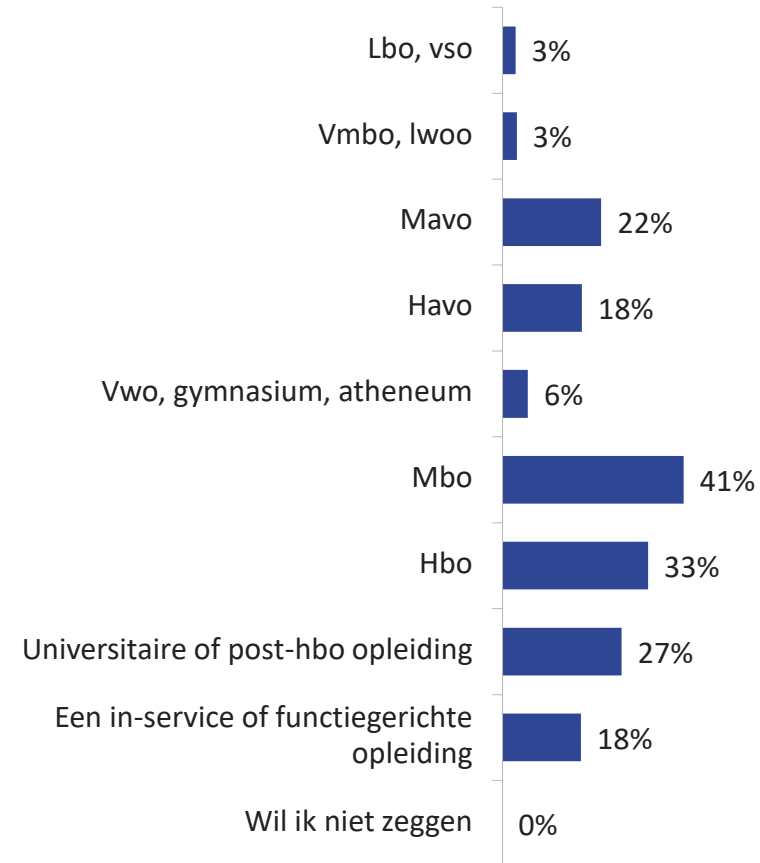
Aantal werknemers binnen organisatie	1 – 9 personen	23%
	10 – 99 personen	61%
	100 – 999 personen	13%
	1000 of meer personen	2%
	Weet ik niet	1%
Jaren werkzaam bij huidige werkgever	Nog geen jaar	7%
	1-2 jaar	11%
	3-4 jaar	12%
	5-10 jaar	17%
	Langer dan 10 jaar	52%
	Niet van toepassing	0%

I8. Hoeveel jaar ben je werkzaam bij je huidige werkgever? Basis: alle respondenten (n=436)

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