



Persbericht

Driekwart personeel in zorg en welzijn kwam afgelopen jaar in aanraking met agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer

Driekwart van de medewerkers in de sector zorg en welzijn is de afgelopen twaalf maanden minstens één keer blootgesteld aan agressie of ongewenst gedrag in het contact met patiënten of cliënten. Dit varieerde van verbale of fysieke agressie tot seksuele of andere intimidatie of bedreiging.

Ongeveer een derde van deze werknemers denkt dat de agressie jegens personeel in zorg en welzijn is toegenomen in het afgelopen jaar. Ze noemen de Covid-19-pandemie als belangrijkste oorzaak.

De meeste zorgmedewerkers ervaren agressie of ander ongewenst gedrag door patiënten of cliënten. Bijna de helft van de zorgverleners werd geconfronteerd met zulk gedrag door familie of bezoekers van patiënten of cliënten, of door omstanders. Een kwart ervoer dit van collega's of leidinggevendenden. Voor de meeste medewerkers geldt dat dit een enkele keer is voorgekomen in het afgelopen jaar. Een kleinere groep maakte dit vaker mee.

Verbale agressie door patiënten en cliënten komt het meeste voor, twee derde van de zorgmedewerkers heeft dit het afgelopen jaar meegemaakt. Maar ook fysieke agressie (jegens 38 procent van de zorgmedewerkers), seksuele intimidatie (22 procent) en bedreiging of intimidatie (20 procent) komen voor. Met betrekking tot familie, bezoekers of omstanders liggen de percentages lager.

Deze uitkomsten zijn terug te vinden in [het rapport 'Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer'](#). Dit onderzoek is in opdracht van en in samenwerking met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport gehouden onder werknemers in de sector zorg en welzijn. PGGM&CO en VWS werken hierin samen om een veel preciezer beeld te krijgen van agressie en ongewenst gedrag en welke ondersteuningsbehoefte medewerkers hierbij hebben.

Voor het ministerie van VWS en de sociale partners in de sector zorg en welzijn zijn de resultaten van het onderzoek een belangrijke stap om in de verschillende branches te komen tot gerichte aanpakken van werkgevers en medewerkers samen. VWS stelt hiervoor subsidie beschikbaar.

Ruimte voor verbetering

Zorgmedewerkers geven aan dat ze over het algemeen tevreden zijn over de opvang in hun organisaties na een geval van agressie, vooral door collega's en leidinggevenden. Om beter met dit probleem om te kunnen gaan zien ze in hun organisaties vooral ruimte voor training en het aanleren van vaardigheden.

Eén op de drie medewerkers opteert voor fysieke weerbaarheidstraining, driekwart kiest voor verbale weerbaarheidstraining. Ook voorlichting wordt veel genoemd, en daarnaast het stellen van normen en gedragsregels, het bieden van een fysiek veilige werkomgeving, opvang en nazorg.

Verder valt op dat ongeveer driekwart (73 procent) van de medewerkers aangifte doen een belangrijk thema vindt, maar slechts ruim een kwart (28 procent) op dit gebied ruimte voor verbetering ziet binnen de eigen organisatie. Eén op de tien wilde afgelopen jaar aangifte doen van een incident, maar deed dit uiteindelijk niet.

Agressie en ongewenst gedrag komt niet alleen vanuit patiënten en hun bezoekers of omstanders. Het speelt ook binnen zorginstellingen zélf, waarbij het in de meeste gevallen gaat om verbale agressie of pestgedrag. Medewerkers die te maken hebben gekregen met interne agressie, merken niet zelden negatieve gevolgen hiervan.

Ruim de helft (52 procent) was van slag na interne agressie, een kwart (24 procent) kreeg mentale klachten en 15 procent denkt erover of is van baan gewisseld binnen de sector. Vier procent overweegt de sector te verlaten na te zijn geconfronteerd met agressie van de kant van patiënten, cliënten of hun bezoekers. Bij agressie van de kant van collega's loopt dat op tot acht procent.

Een belangrijk deel van de geënquêteerden is lid van PGGM&CO, de ledenorganisatie van de coöperatie PGGM. Ruim elfduizend werknemers hebben in februari 2021 aan het onderzoek deelgenomen. Ze zijn onder meer actief in de ambulancezorg, gehandicaptenzorg, huisartsenzorg, sociaal werk, jeugdzorg, gehandicaptenzorg, verpleging, verzorging en thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, ziekenhuizen en universitair medisch centra. In het onderzoek laten deze branches een wisselend beeld zien als het gaat om ongewenst gedrag en agressie op de werkvloer.

Een veilig werkklimaat is voor werknemers een belangrijke voorwaarde om te blijven werken in de sector zorg en welzijn. Het vraagstuk hoe de stijgende vraag naar zorg in combinatie met toenemende tekorten aan werknemers moet worden opgevangen, is voor PGGM aanleiding om expertise en data uit het pensioenbedrijf in te zetten om werkgevers en werknemers in zorg en welzijn extra te ondersteunen in arbeidsmarktvraagstukken.

Daarnaast biedt ledenorganisatie PGGM&CO programma's aan medewerkers in de sector zorg en welzijn om hen te helpen mentaal en fysiek fit te blijven tijdens hun loopbaan. Samen met IZZ, het ledencollectief van mensen in de zorg, worden oplossingen aangereikt om de gezondheid van medewerkers op het werk te verbeteren. Bijvoorbeeld voor de omgang met stress en werkdruk, voor eerste hulp na ingrijpende gebeurtenissen en voor gezond werken als zorgprofessional in crisistijd.

Het onderzoek Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer kent uitsplitsingen naar branches. Deze deelonderzoeken zijn [hier](#) te vinden op de website van PGGM&CO.

Over PGGM

De coöperatie PGGM biedt institutionele klanten: vermogensbeheer, pensioenbeheer en bestuursadvisering. Op 31 december 2020 beheerde PGGM voor diverse pensioenfondsen een

vermogen van EUR 268 miljard en administreerde de pensioenen van 4,4 miljoen deelnemers. Onder de naam PGGM&CO kent de coöperatie een ledenorganisatie van ongeveer 765.000 werknemers in zorg en welzijn. Daarnaast ontwikkelt PGGM – zelf of met strategische partners – innovatieve toekomstvoorzieningen door pensioen, zorg, wonen en werken met elkaar te verbinden.
www.pggm.nl.

Over PGGM&CO

PGGM&CO is de ledenclub met ruim 765.000 leden die werken of hebben gewerkt in zorg en welzijn. Bij PGGM&CO geloven we dat fitte medewerkers de basis zijn voor een gezonde sector. Dat betekent voldoende aandacht voor jezelf. Want je kunt een ander pas echt helpen als je goed voor jezelf zorgt.

Zeist, 13 april 2021

Voor meer informatie:

PGGM Corporate Communicatie
Maurice Wilbrink

maurice.wilbrink@pggm.nl
+31 (0)30 277 97 35

www.pggm.nl