Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer

Brancherapportage Ziekenhuizen

Project: 20094394
Maart 2021

Om de vragen die we stellen én die we beantwoorden

Ipsos

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	62
Bijlage	**66**

© Ipsos 2021

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 **1944** in de branche ziekenhuizen.
- 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 ziekenhuizen.
- 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.

© Ipsos 2020

Profiel respondenten branche ziekenhuizen

Ziekenhuis onderdeel*	Algemeen ziekenhuis	85%
	Categoraal ziekenhuis/revalidatiecentrum	9%
	Zelfstandig behandelcentrum	4%
	Anders	3%
Leidinggevend	Ja	6%
	Nee	94%
Cliëntgebonden	Ja	73%
	Nee	27%

Geslacht	Vrouw	83%
	Man	17%
	Anders	0%
Leeftijd	18-24	0%
	25-34	6%
	35-44	14%
	45-54	28%
	55-64	48%
	65 jaar of ouder	4%

* UMC’s zijn niet in dit branche rapport meegenomen

Verdere respondentprofilering is in de bijlage opgenomen

I4.1: Binnen welk onderdeel van de ziekenhuizen werk je het grootste deel van de tijd? Basis: alle respondenten (n=1944)

I10: Geef je in je functie leiding aan medewerkers?

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

© Ipsos 2021

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: **69%**
  - Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten: **55%**
  - Collega's of leidinggevenden: 32**%**
- Verbale agressie komt het meest voor
- Een groot deel geeft aan dat externe agressie is toegenomen
- Er is verbeterruimte in de aanpak van ongewenst en agressief gedrag binnen ziekenhuizen

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

- **78%** 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
- **94%** weet waar ongewenst of agressief gedrag gemeld kan worden
- Gemiddeld meldt **44%** het ongewenste of agressieve gedrag
- Gemiddeld heeft **4%** hiervan aangifte gedaan

3 Verdieping interne agressie
(collega's en leidinggevenden)

- **54%** geeft aan dat normen en grenzen over het omgaan met elkaar zijn besproken binnen het team
- **93%** weet waar ongewenst of agressief gedrag gemeld kan worden
- Gemiddeld meldt **40%** het ongewenste of agressieve gedrag
- Gemiddeld heeft **1%** hiervan aangifte gedaan

© Ipsos 2021

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)

- **2.1** Voorzorgs-maatregelen vanuit de organisaties
- **2.2** Melding maken, opvang en nazorg
- **2.3** Aangifte doen

3 Verdieping interne agressie
(collega's en leidinggevenden)

- **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=1580)
Prevalentievragen in contact met collega's en leidinggevenden zijn aan alle respondenten gesteld (n=1944)

Wat is ongewenst en agressief gedrag op het werk?

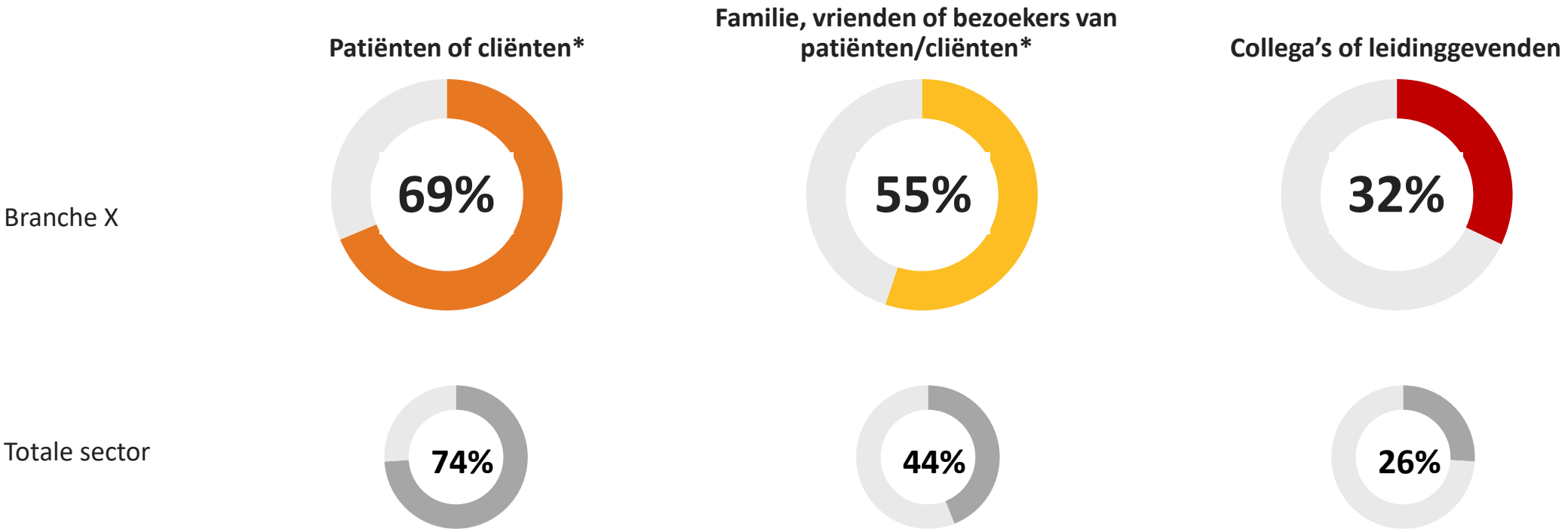
Ongewenst gedrag:

Agressief gedrag:

V0A. Als je denkt aan ongewenst gedrag, waar denk je dan aan? / V0B. 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

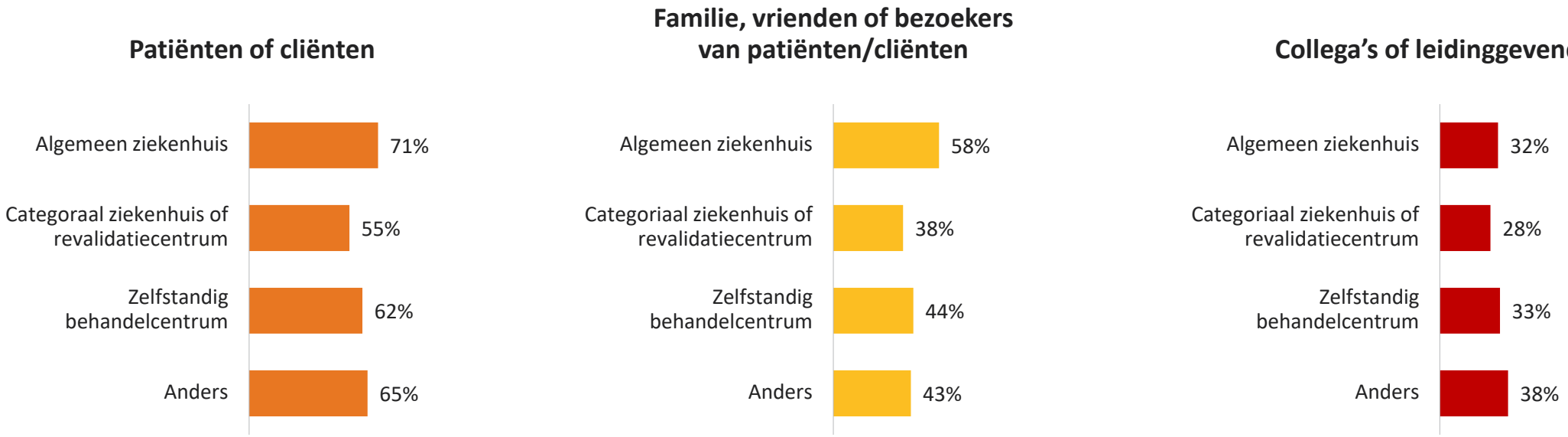
V5. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met familie, vrienden of bezoekers? Basis: contact met patiënten/cliënten

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

© Ipsos 2021

Prevalentie agressie en ongewenst gedrag per subbranche

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

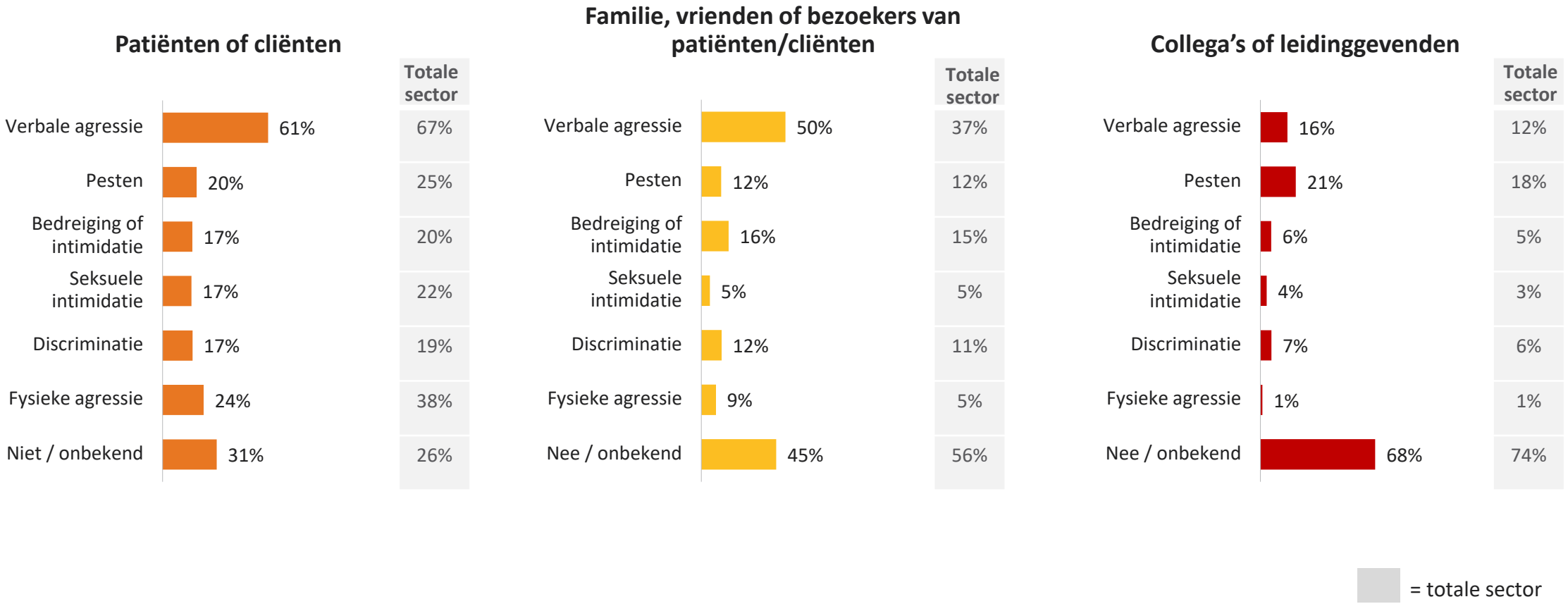


V1. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met patiënten of cliënten?
V5. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met familie, vrienden of bezoekers?
V8. Kun je aangeven of je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken hebt gehad met onderstaande zaken in je contact met collega's of leidinggevenden?
Basis: contact met patiënten/cliënten , alle respondenten

© Ipsos 2021

Verbale agressie komt het meest voor

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

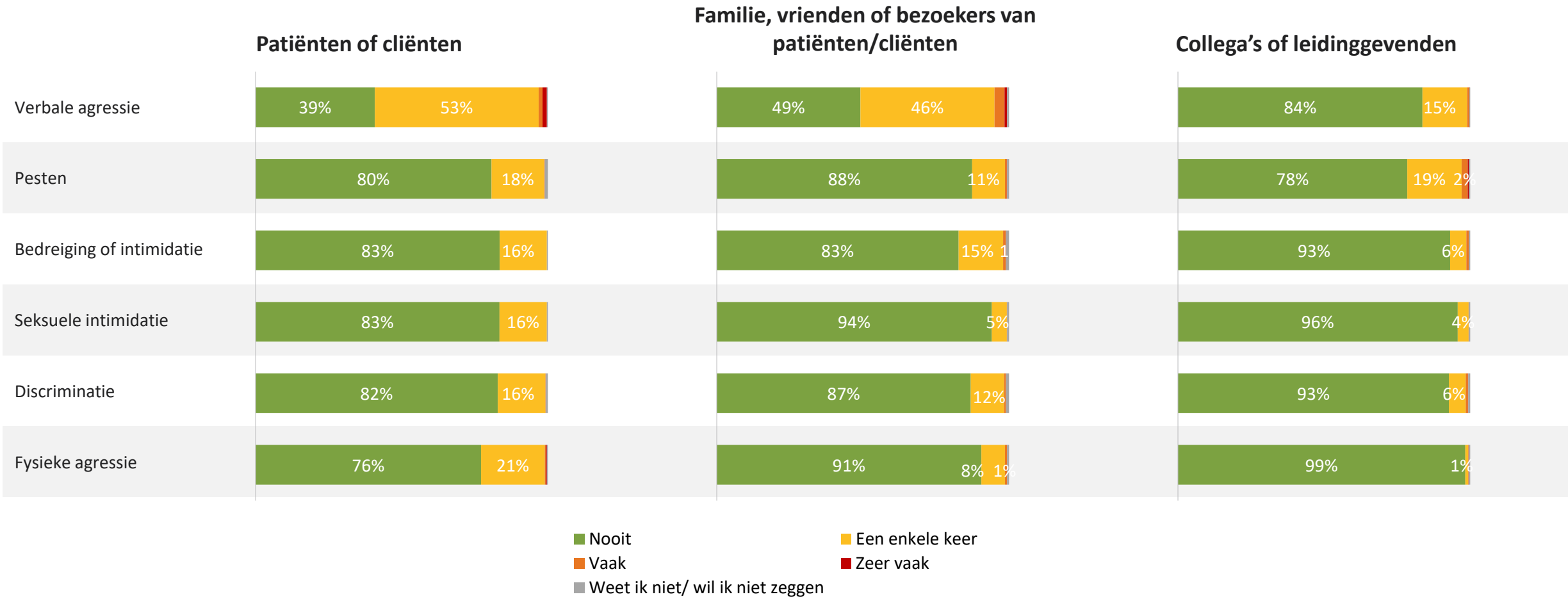


V1/V5/V8. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met…?
Basis: contact met patiënten of cliënten / alle respondenten

© Ipsos 2021

Details: frequentie ongewenst gedrag

Hoe vaak agressie of ongewenst gedrag voorkomt in contact met:

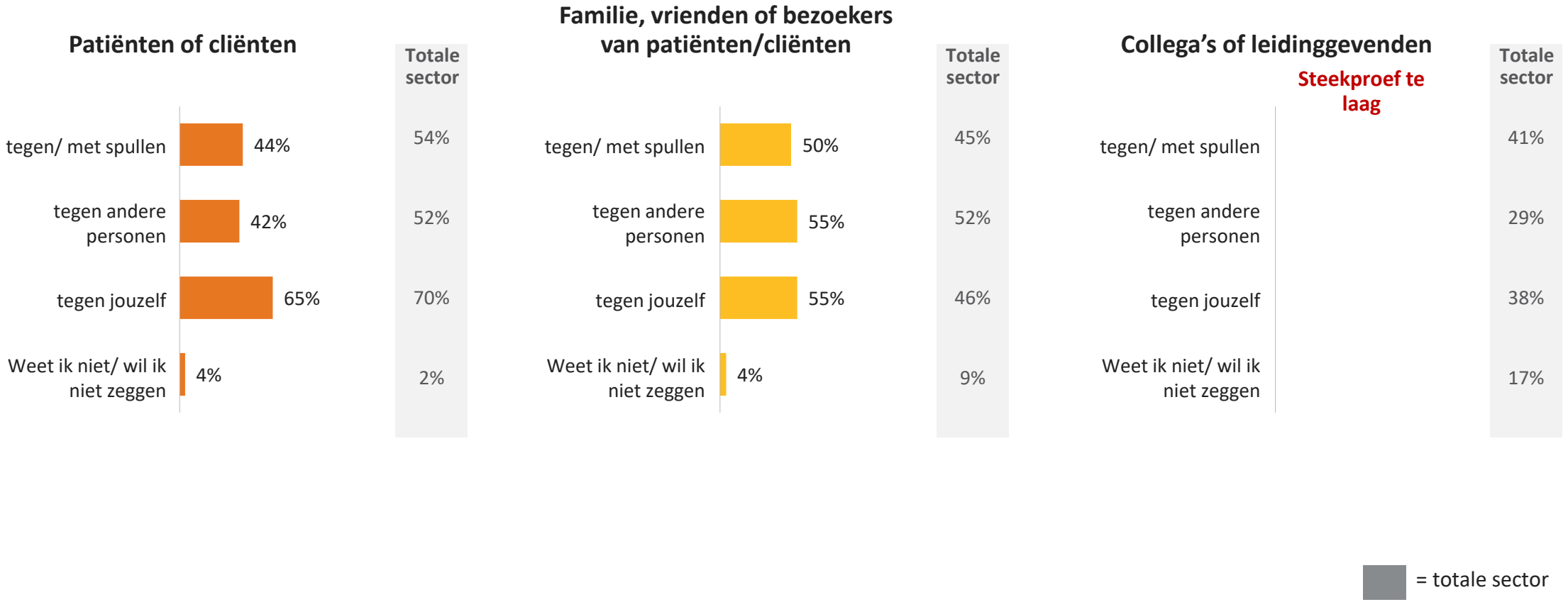


V1. Heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met onderstaande zaken in je contact met…?
Basis: contact met patiënten/cliënten, alle respondenten

© Ipsos 2021

Verdieping fysieke agressie: alle soorten agressie komen voor

Soort fysieke agressie ervaren in de afgelopen 12 maanden

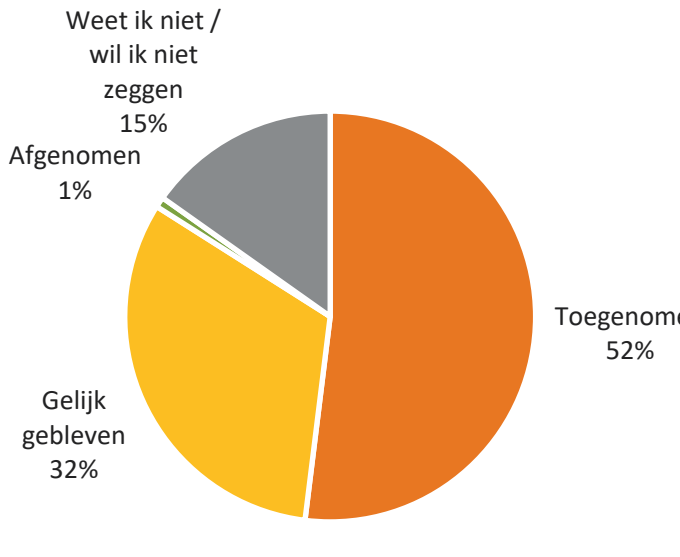


V1b/ V5b/ V8b. Je gaf aan fysieke agressie ervaren te hebben in de afgelopen 12 maanden in contact met …. Hoe zou je deze fysieke agressie beschrijven?
Basis: fysieke agressie ervaren patiënten of cliënten (n=374), fysieke agressie ervaren familie, vrienden of bezoekers van patiënten of cliënten (n=139), fysieke agressie ervaren (n=24)

© Ipsos 2021

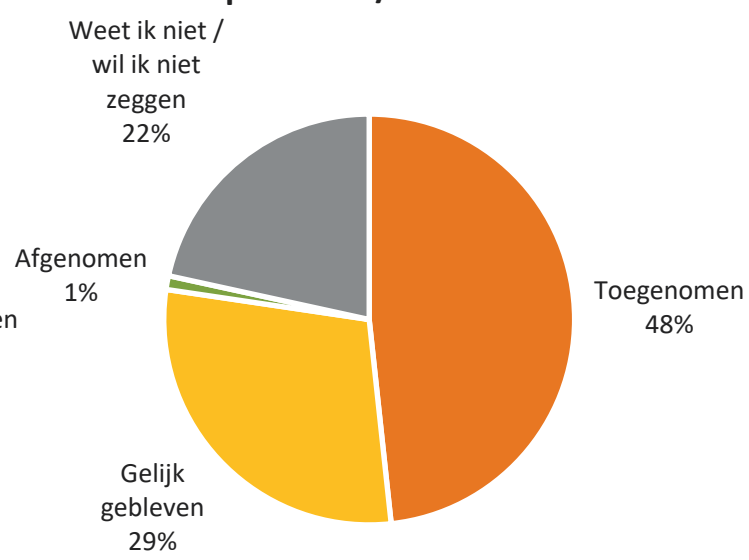
Ongewenst gedrag is door velen gevoelsmatig toegenomen in het afgelopen jaar

Patiënten of cliënten



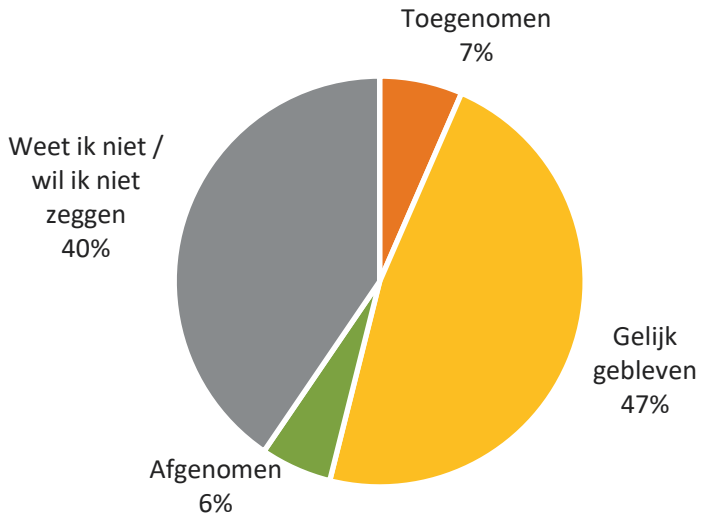
Totale sector	
Toegenomen	36%
Gelijk gebleven	43%
Afgenomen	3%
Weet ik niet/ wil ik niet zeggen	18%

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%

V4/V7/V11. Heb je het idee dat agressie en ongewenst gedrag het afgelopen jaar door… is toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen?
Basis: contact met patiënten of cliënten / alle respondenten

© Ipsos 2021

Corona lijkt een belangrijke reden voor toename van ongewenst gedrag

Agressie of ongewenst gedrag is toegenomen 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 totale zorgsector

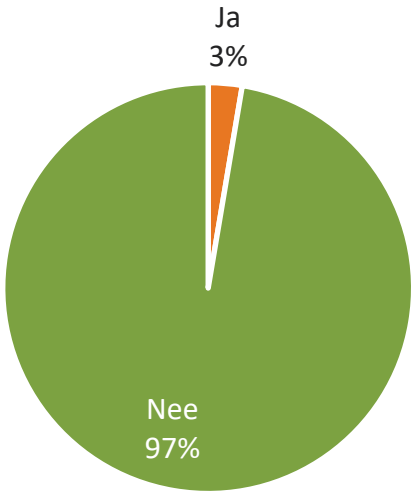
V4c/V7c/V11c. Heb je een idee waarom het afgelopen jaar agressie en ongewenst gedrag door … is afgenomen? Basis: Agressie en ongewenst gedrag is afgenomen totale zorgsector

© Ipsos 2021

Een kleine groep komt in aanraking met online ongewenst gedrag

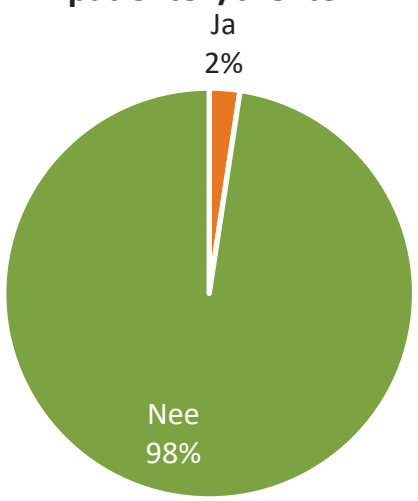
In de afgelopen 12 maanden te maken gehad met online ongewenst gedrag door…

Patiënten of cliënten



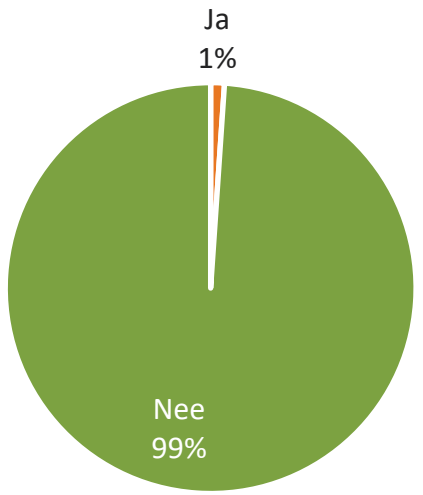
Totale sector	
Ja	3%
Nee	97%

Familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten



Totale sector	
Ja	3%
Nee	97%

Collega's of leidinggevenden



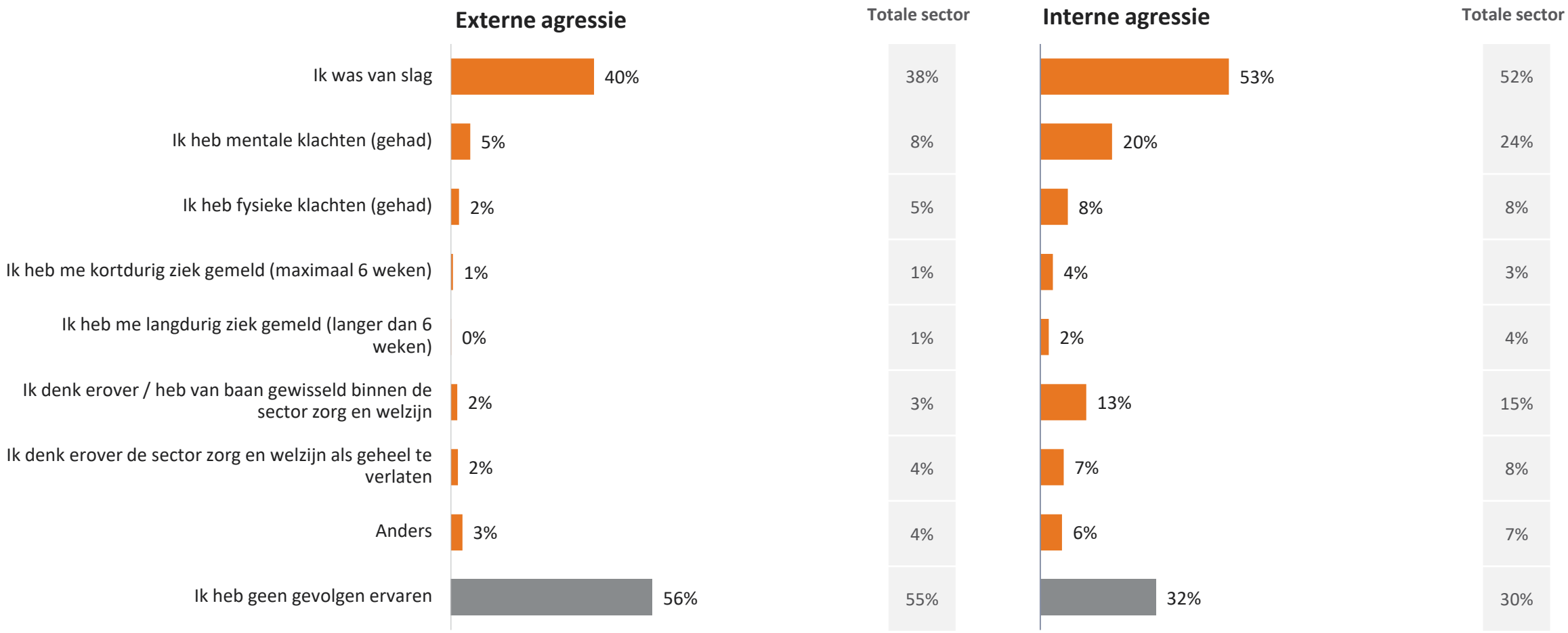
Totale sector	
Ja	2%
Nee	98%

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

© Ipsos 2021

Na een ervaring met ongewenst gedrag is men veelal van slag

Gevolgen van ervaring agressie en ongewenst gedrag

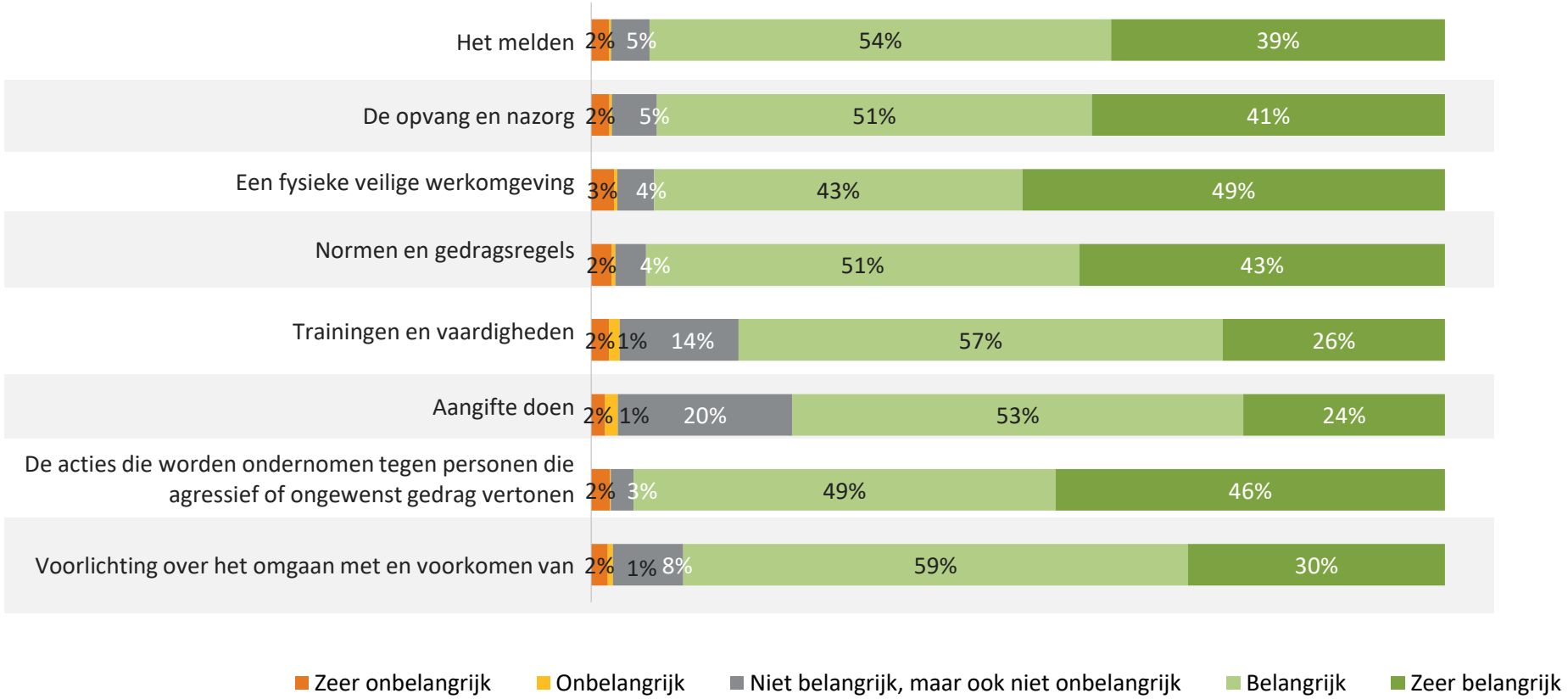


V15c/18c. Wat waren voor jou de gevolgen van de agressie en/ of het ongewenst gedrag van patiënten/ cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, of collega's en leidinggevenden? Je kunt meerdere antwoorden kiezen.
Basis: externe agressie en/ of ongewenst gedrag ervaren (n=1185) / interne agressie en/ of ongewenst gedrag ervaren (n=623)

© Ipsos 2021

Het belangrijkste bij het aanpakken van agressie is een veilige werkomgeving

Belang dat zaken goed geregeld zijn

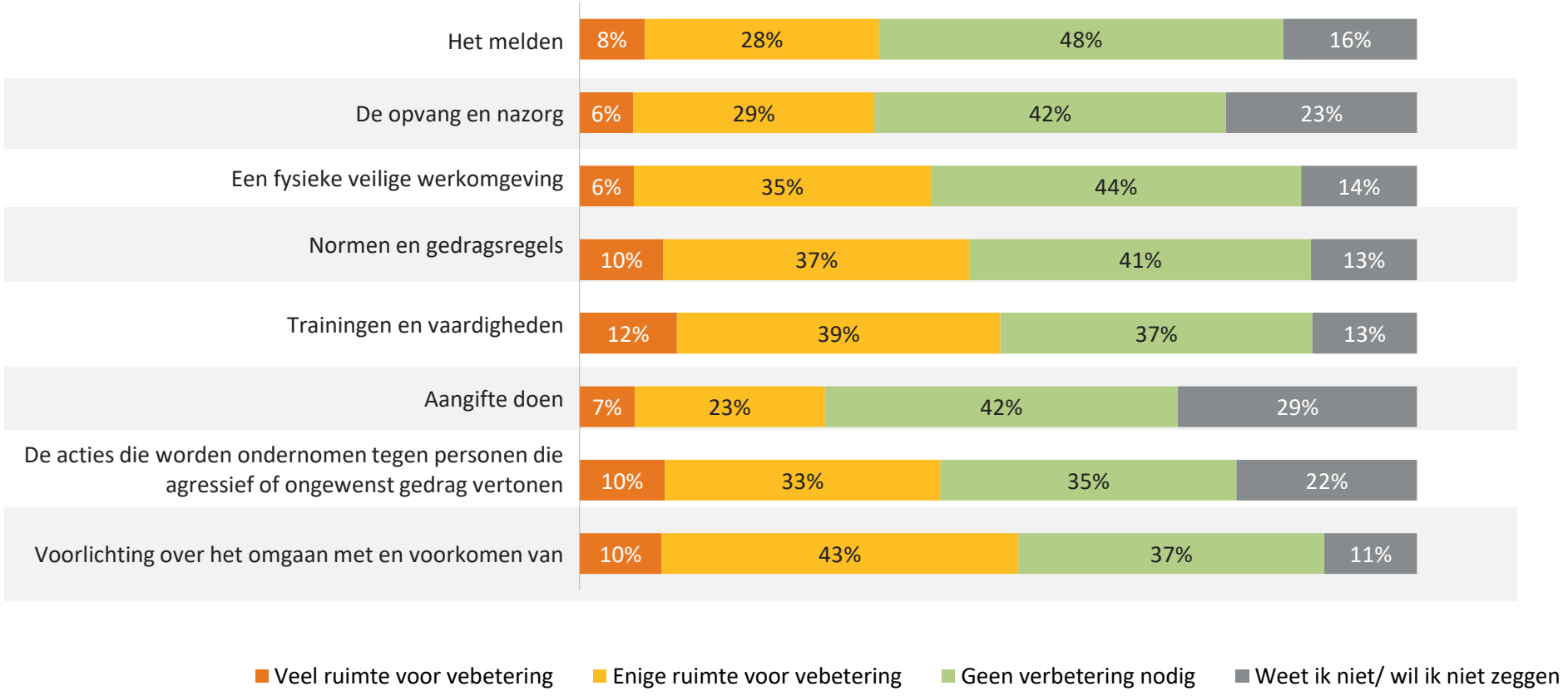


V38a. In hoeverre vind jij het in jouw werk belangrijk dat de onderstaande zaken goed geregeld zijn als het gaat om het aanpakken van agressie en ongewenst gedrag? Basis: alle respondenten

© Ipsos 2021

Er is op verschillende gebieden verbeterruimte als het gaat om het aanpakken van agressief en ongewenst gedrag

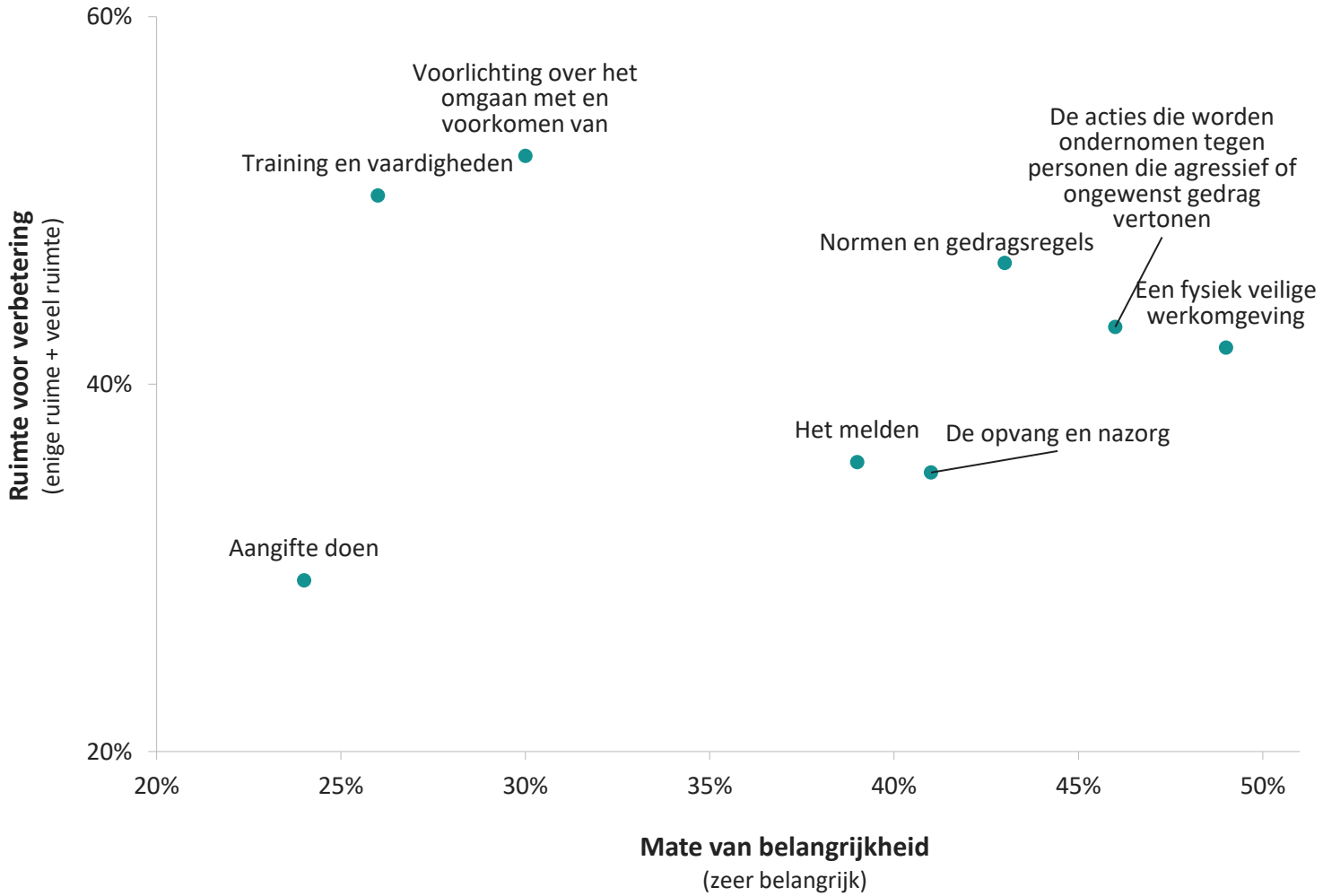
Ruimte voor verbetering binnen jou organisatie..



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

© Ipsos 2021

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

© Ipsos 2021

Verdieping: externe agressie

2

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

 © Ipsos

Voorzorgsmaatregelen vanuit organisaties

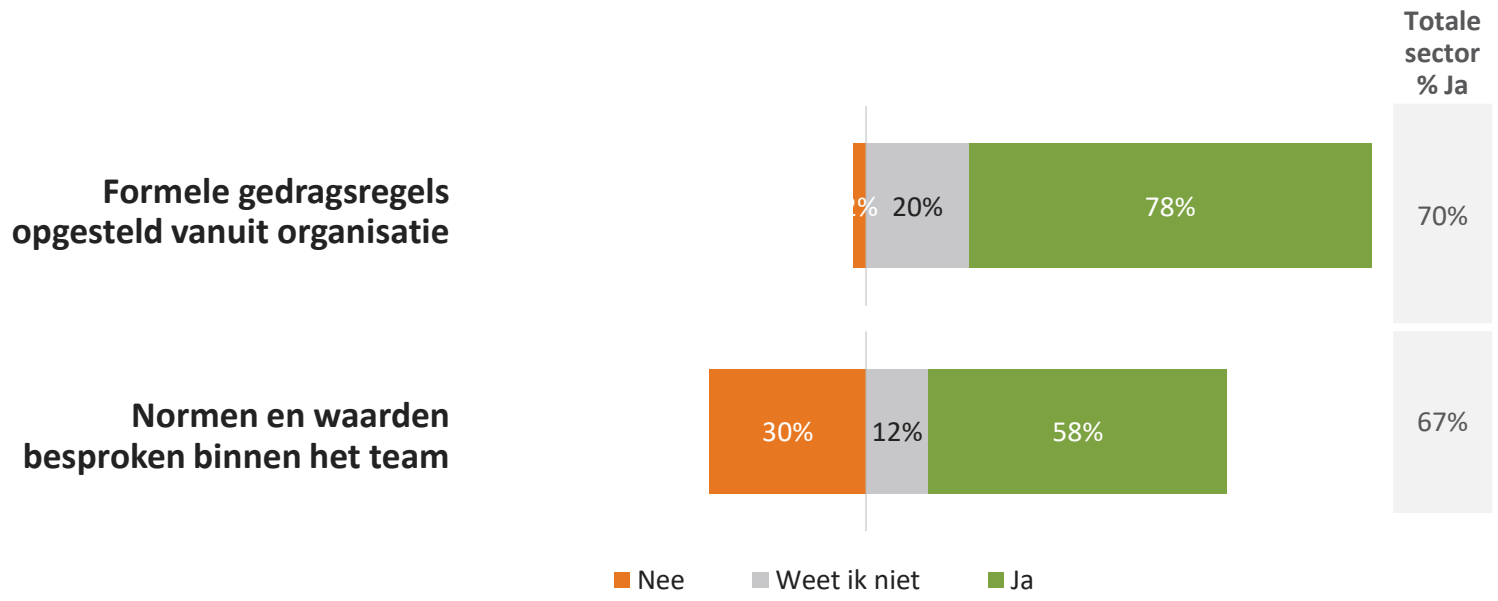
2.1

Normen en gedragsregels, fysiek veilige werkomgeving en training en vaardigheden

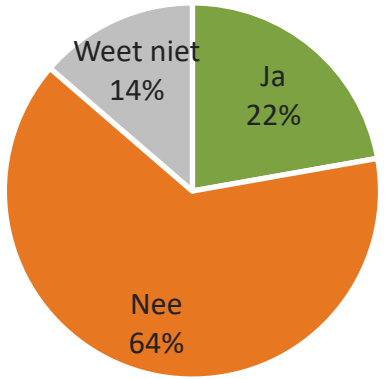
Vragen in dit hoofdstuk zijn enkel gesteld aan zorgmedewerkers die in hun werk (deels) direct contact hebben met patiënten/cliënten (n=1580).

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?

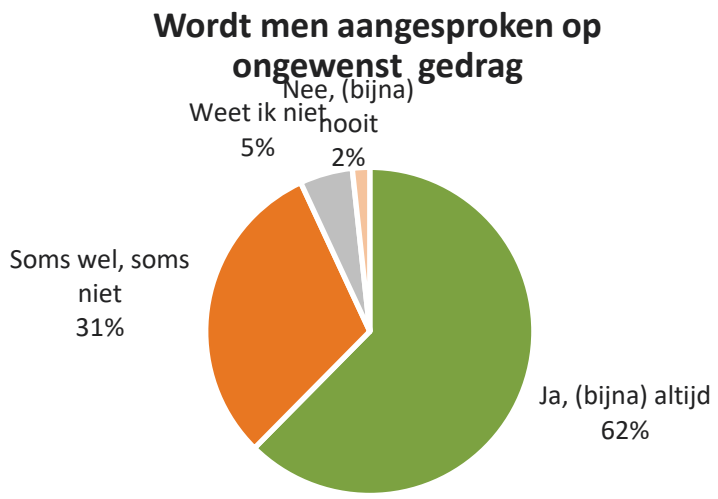
V21. Hebben jullie binnen je team met elkaar normen en grenzen besproken als het gaat om agressie en ongewenst gedrag door patiënten/cliënten en hun familie/bezoekers?)

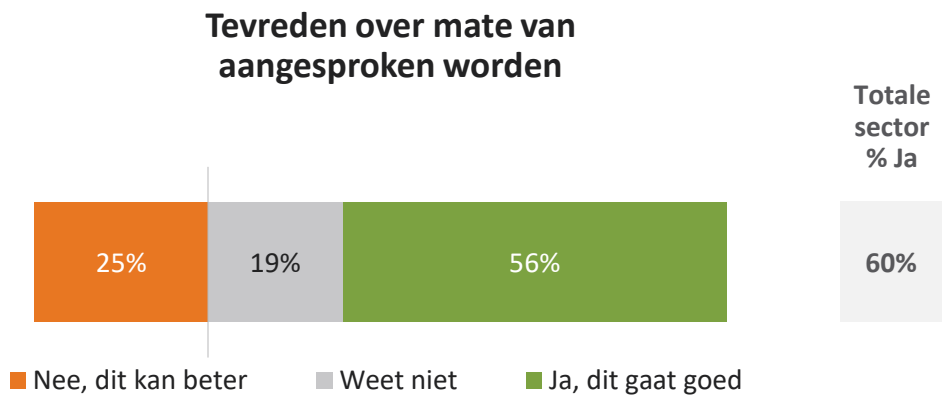
V23b. Heb je behoefte aan (extra) grenzen of gedragsregels als het gaat om agressie en ongewenst gedrag op je werk voor patiënten/cliënten en hun familie, vrienden of bezoekers?

Basis: zorgmedewerkers met direct contact met patiënten/cliënten

Normen en gedragsregels

Men wordt regelmatig niet aangesproken op ongewenst gedrag





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

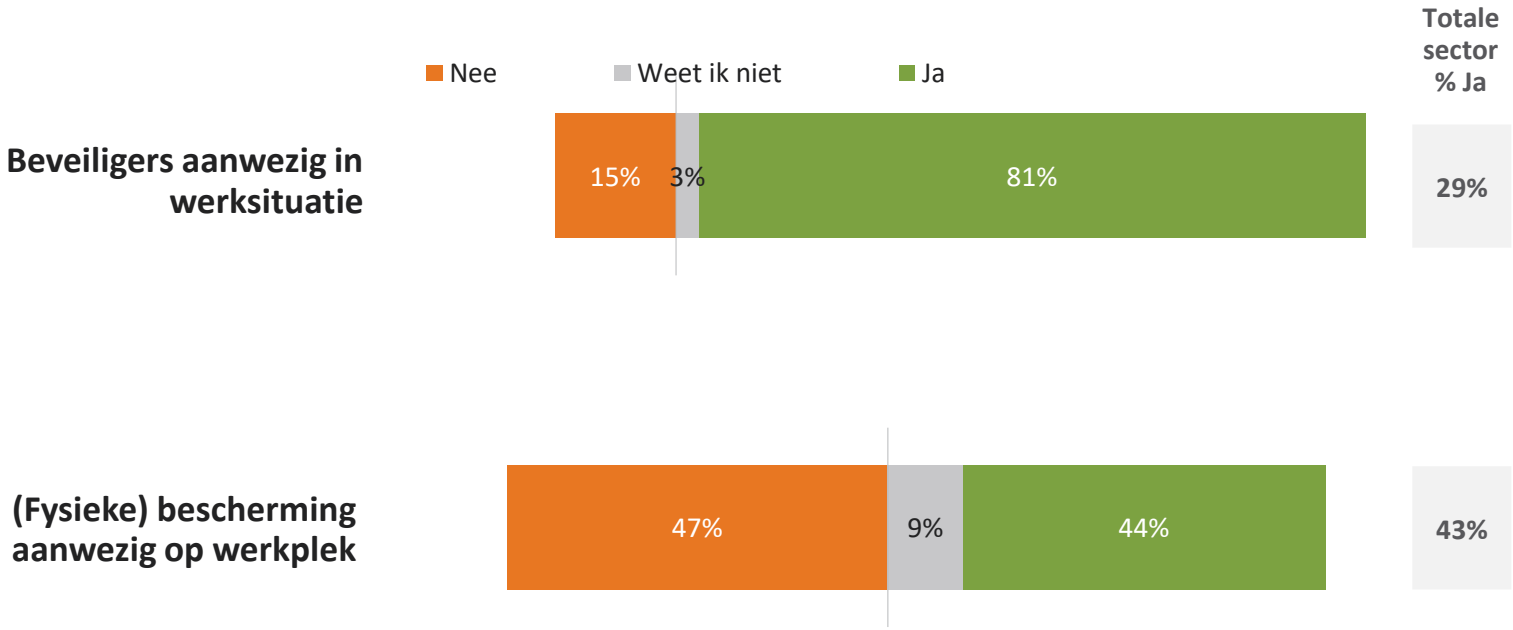
V22. Worden patiënten/cliënten en hun familie, vrienden of bezoekers binnen jouw organisatie aangesproken op hun gedrag wanneer ze agressie of ongewenst gedrag vertonen?

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

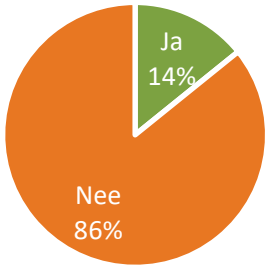
© Ipsos 2021

Fysiek veilige werkomgeving

Een klein deel heeft behoefte aan extra beveiliging of bescherming

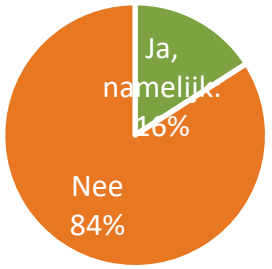


Behoefte aan (extra) beveiligers



Totale sector	
Ja	8%
Nee	92%

Behoefte aan (extra) bescherming



Totale sector	
Ja	16%
Nee	84%

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?

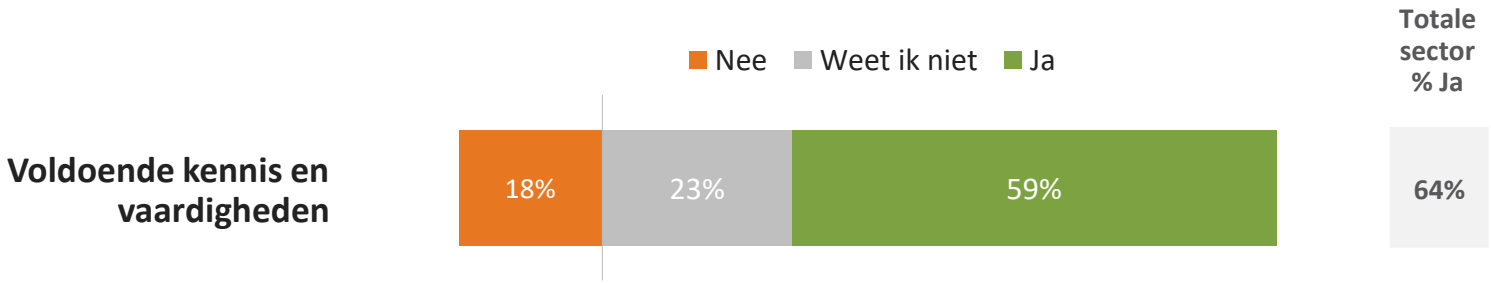
V18. Is er (fysieke) bescherming tegen agressie en ongewenst gedrag op je werkplek? V19. Heb je behoefte aan (extra) bescherming tegen agressie en ongewenst gedrag op je werkplek?

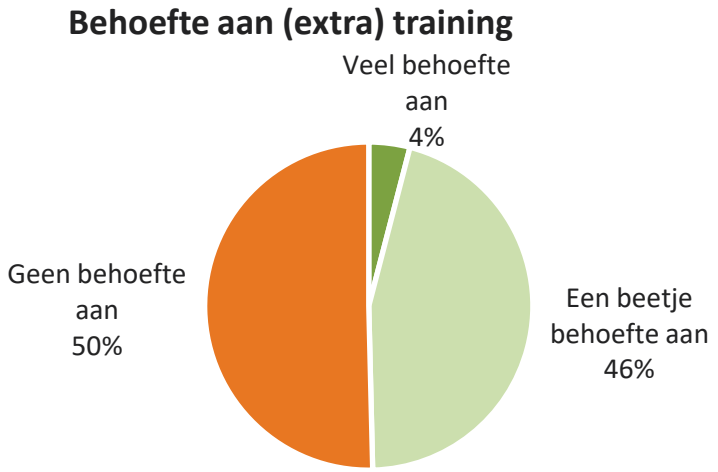
Basis: zorgmedewerkers met direct contact met patiënten/cliënten

© Ipsos 2021

Training en vaardigheden

Ruim de helft heeft behoefte aan (extra) training in omgang met agressie en ongewenst gedrag





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?

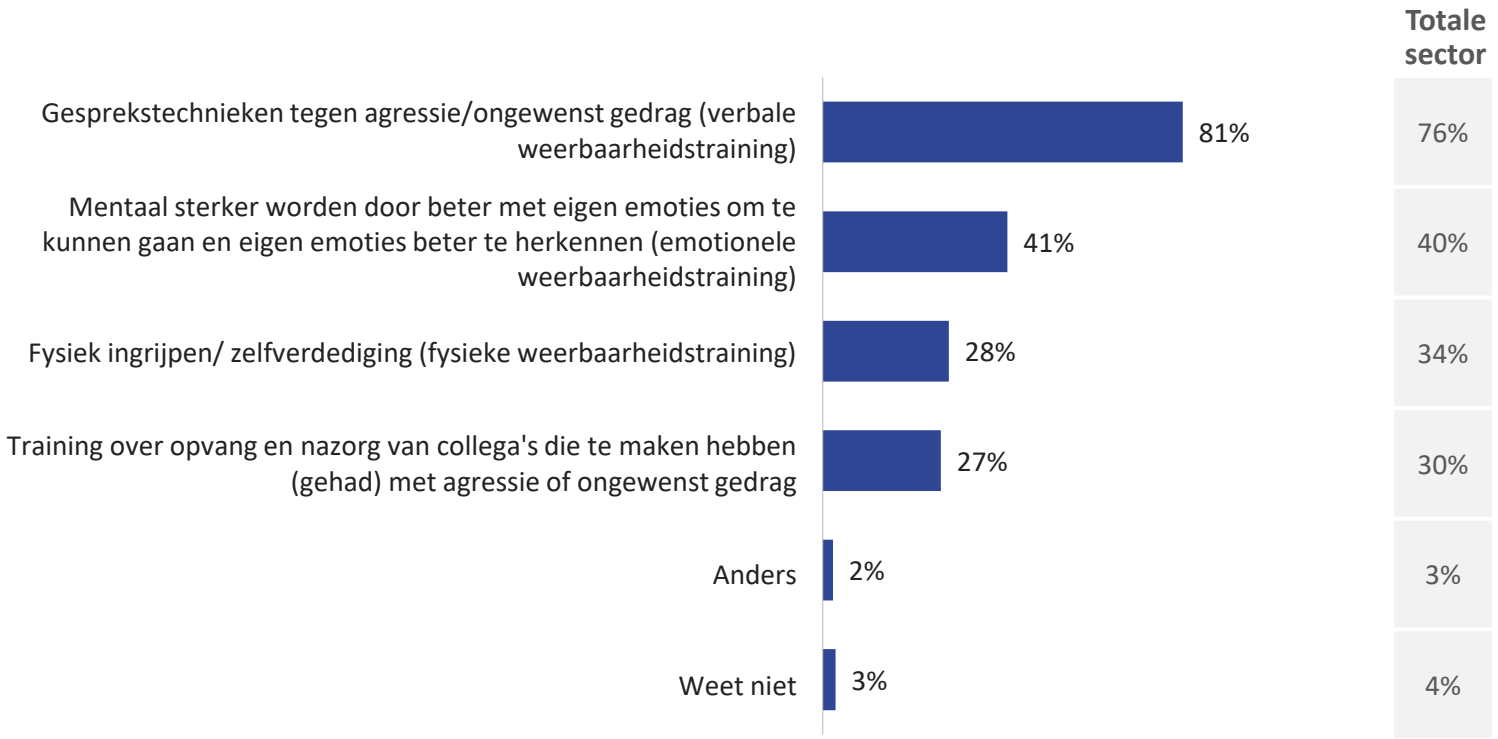
Basis: zorgmedewerkers met direct contact met patiënten/cliënten

© Ipsos 2021

Training en vaardigheden

Er is de meeste behoefte aan training over gesprekstechnieken tegen agressie en 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

2.2

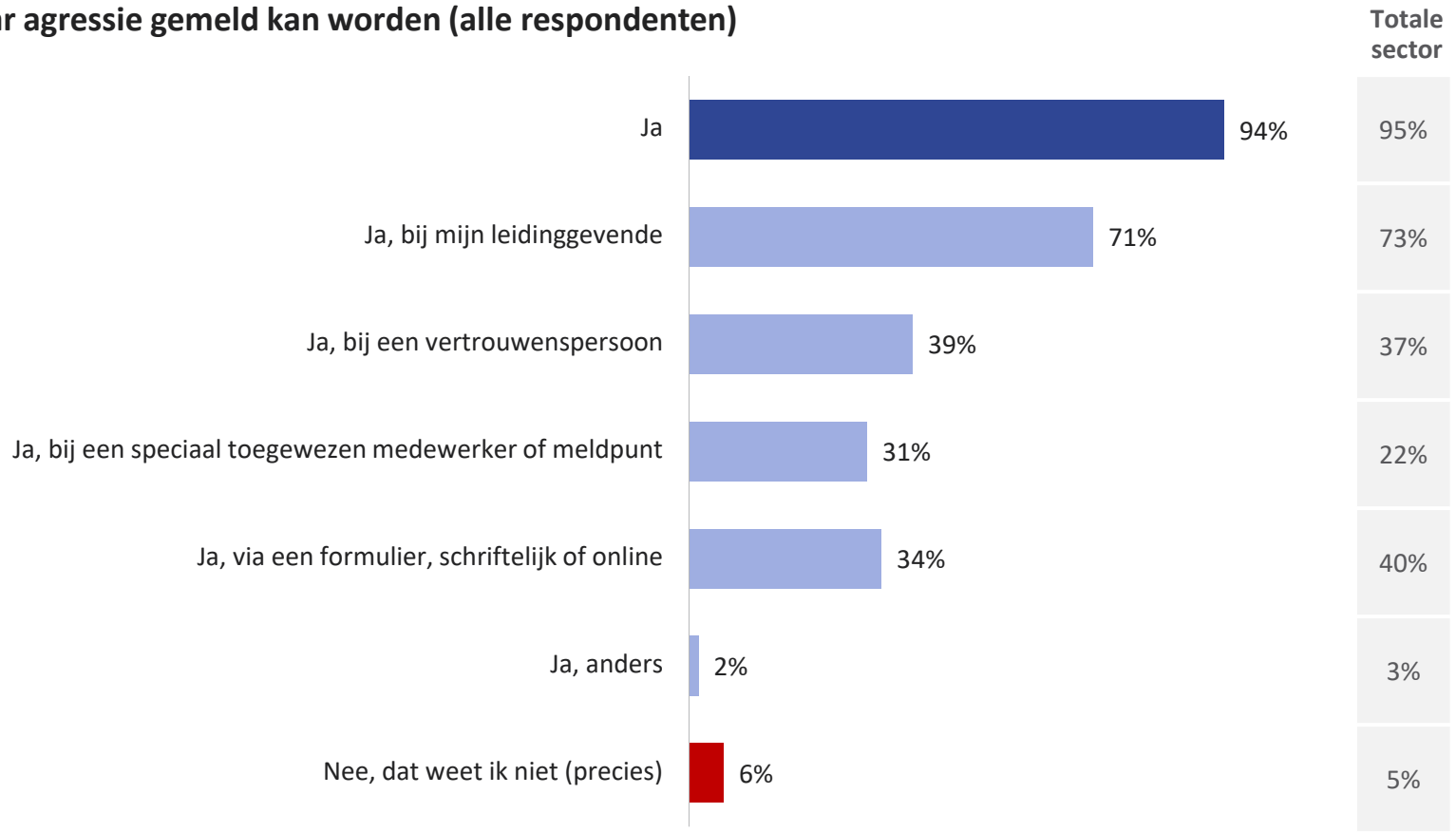
Melding maken, opvang en nazorg

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=1186).

Melding maken

De meerderheid weet waar ongewenst gedrag gemeld kan worden

Weet waar agressie gemeld kan worden (alle respondenten)



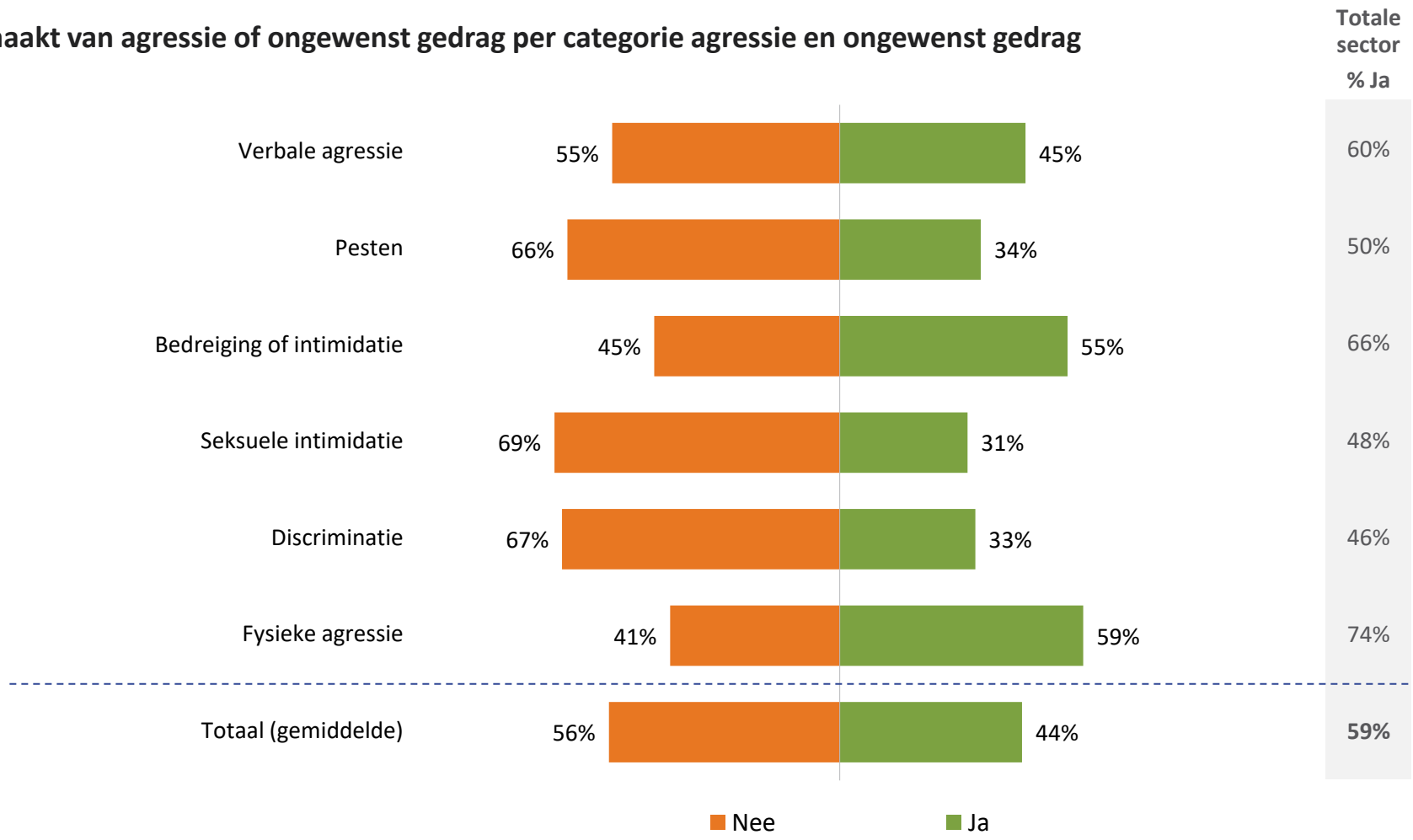
V12. Weet je waar je agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers kunt melden binnen jouw organisatie? Basis: alle respondenten

© Ipsos 2021

Melding maken

Gemiddeld wordt bij 56% van de gevallen geen melding gemaakt

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

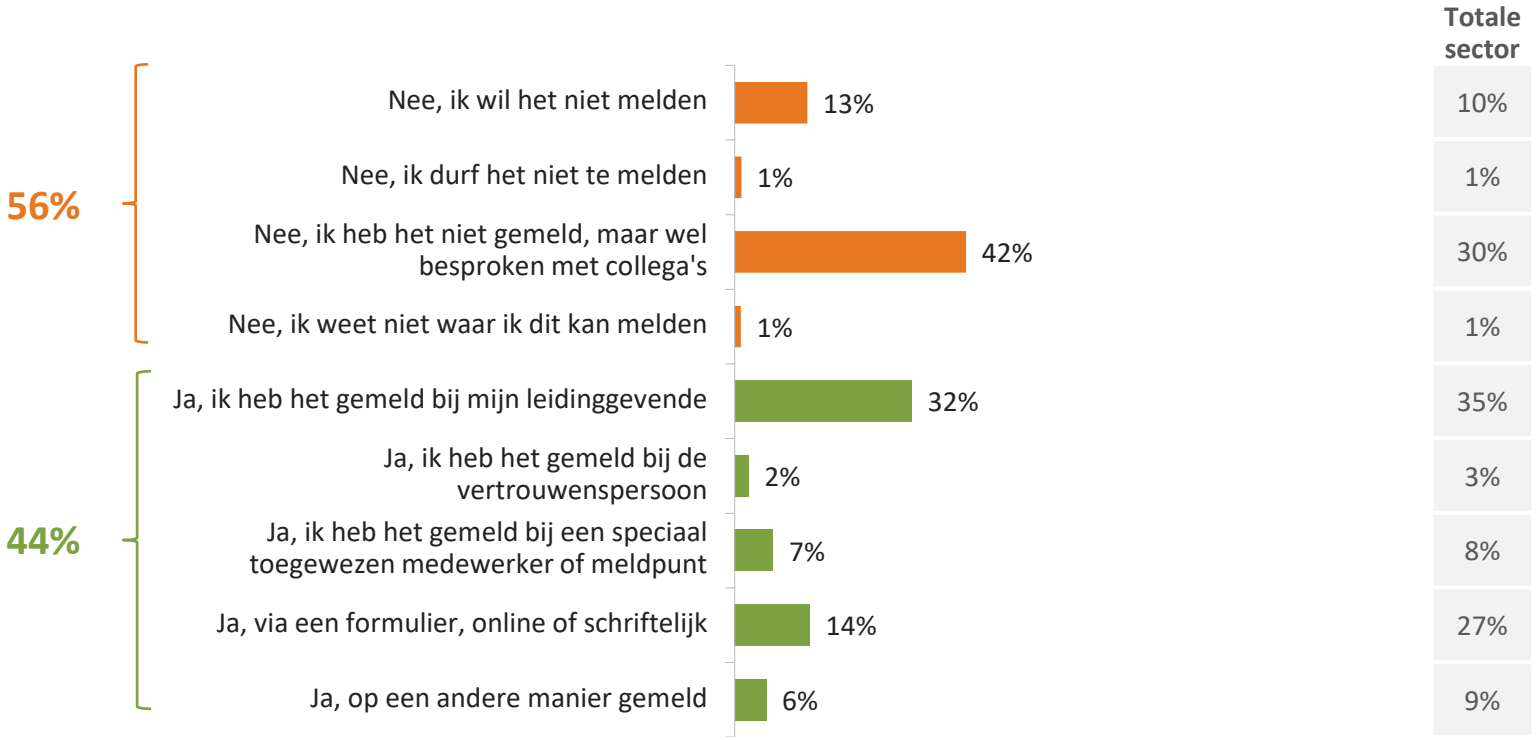


V13. Heb je het ongewenste gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, waar je in de afgelopen 12 maanden mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Melding maken

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

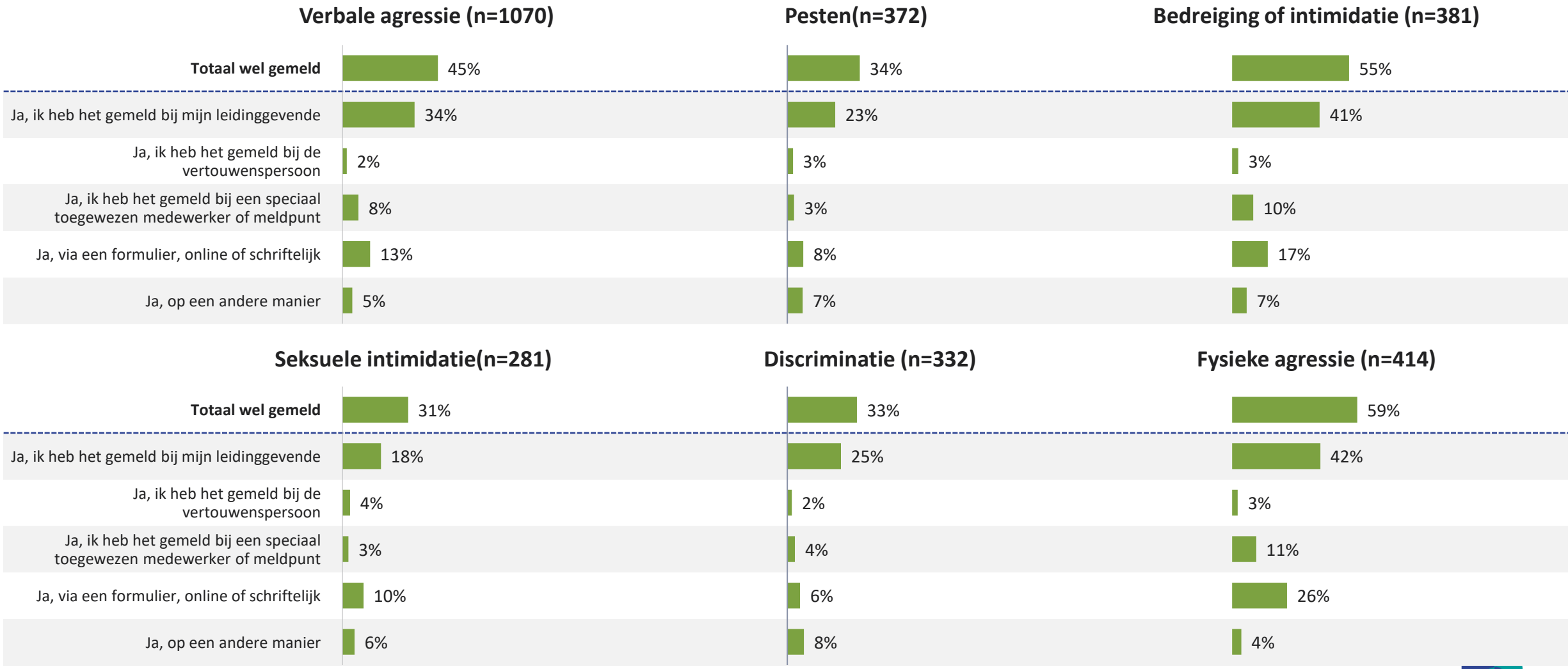
Melding gemaakt van agressie of ongewenst gedrag, gemiddelde over de typen agressie



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

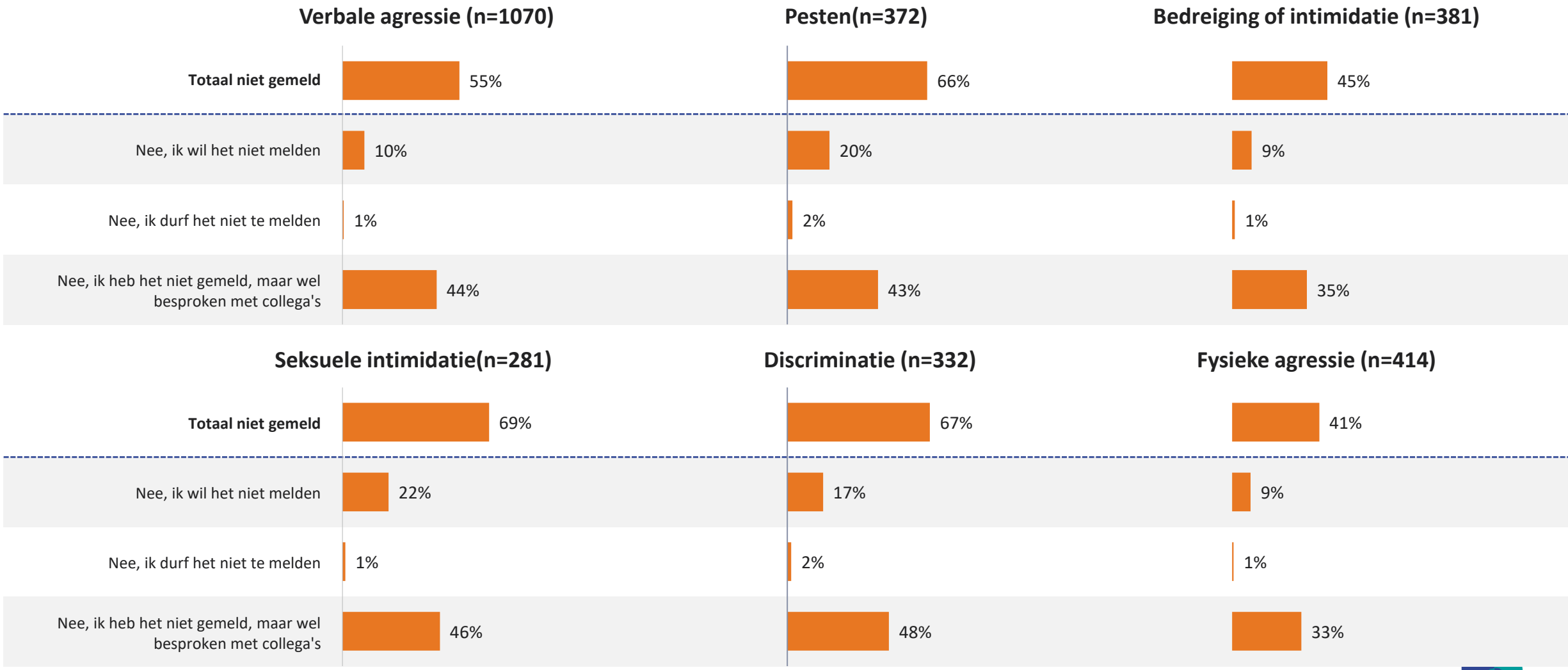
Verdieping per type ongewenst gedrag: waar gemeld?



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?

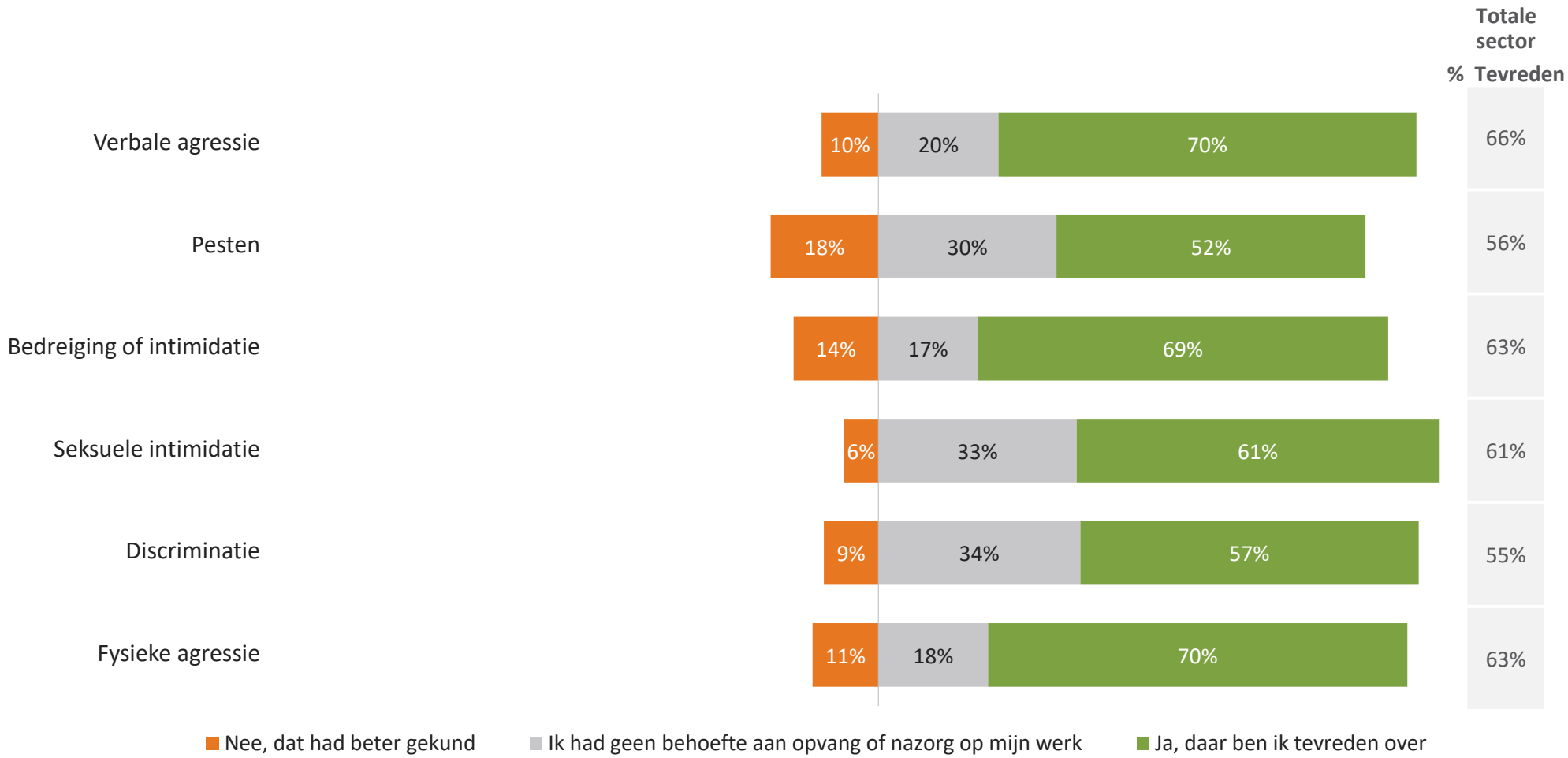


V13. Heb je het ongewenste gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers, waar je in de afgelopen 12 maanden mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

Opvang en nazorg

Over het algemeen is men tevreden over de opvang en nazorg

Tevredenheid opvang en nazorg na melding agressie of ongewenst

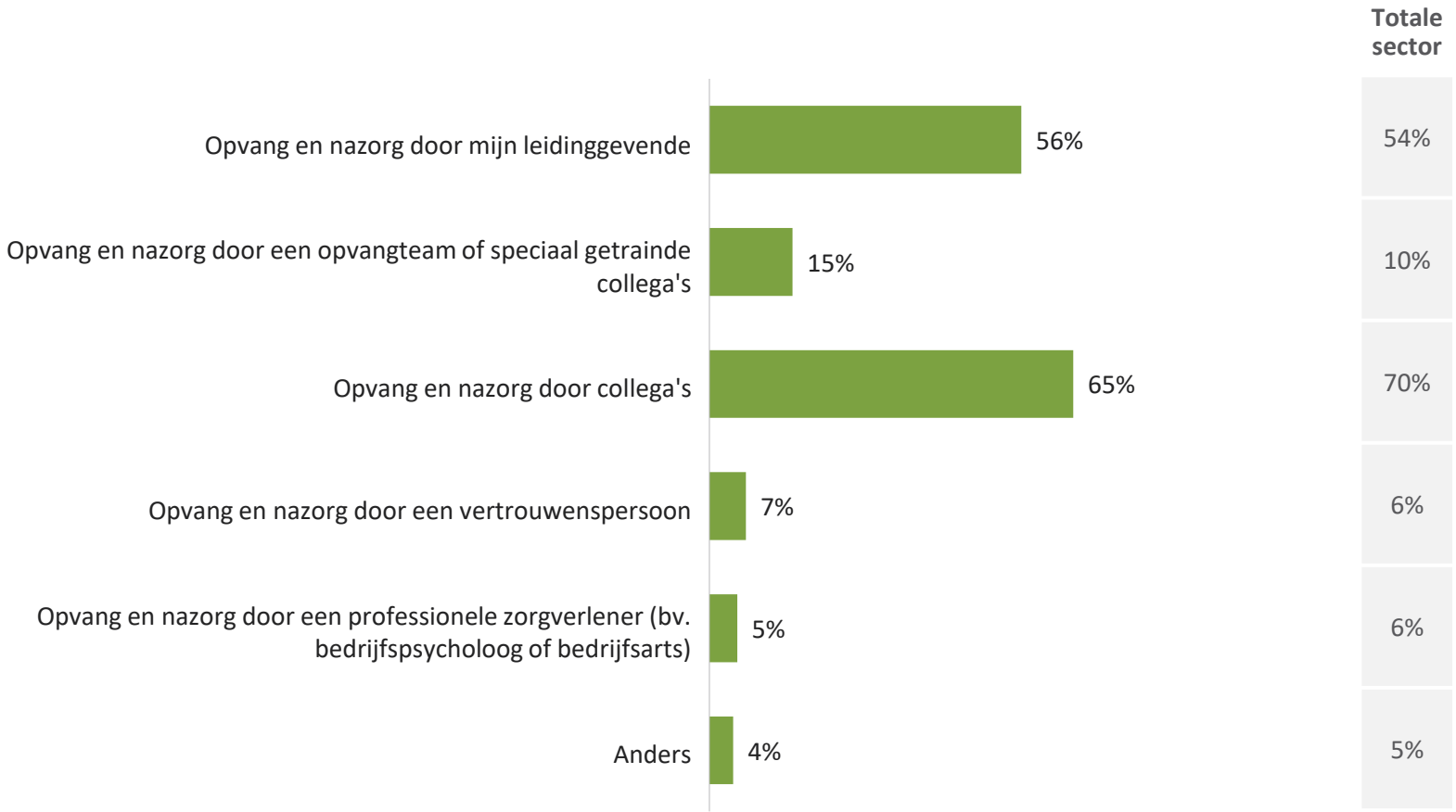


V14. Ben je tevreden over hoe je op je werk bent opgevangen en geholpen nadat je melding hebt gemaakt van agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers? Basis: Ongewenst gedrag ervaren en gemeld

Opvang en nazorg

Opvang door collega’s of leidinggevenden is belangrijk

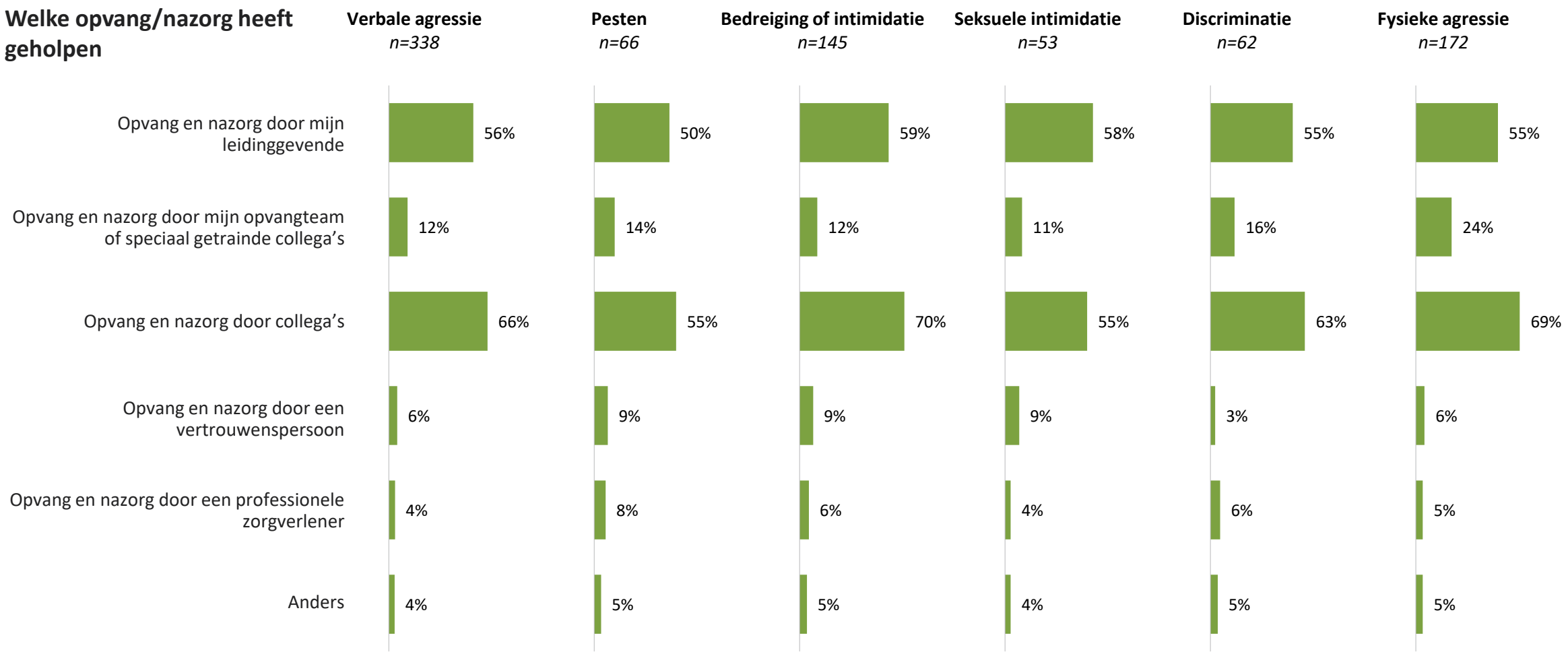
Welke opvang/nazorg heeft geholpen – gemiddelde over de typen agressie



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



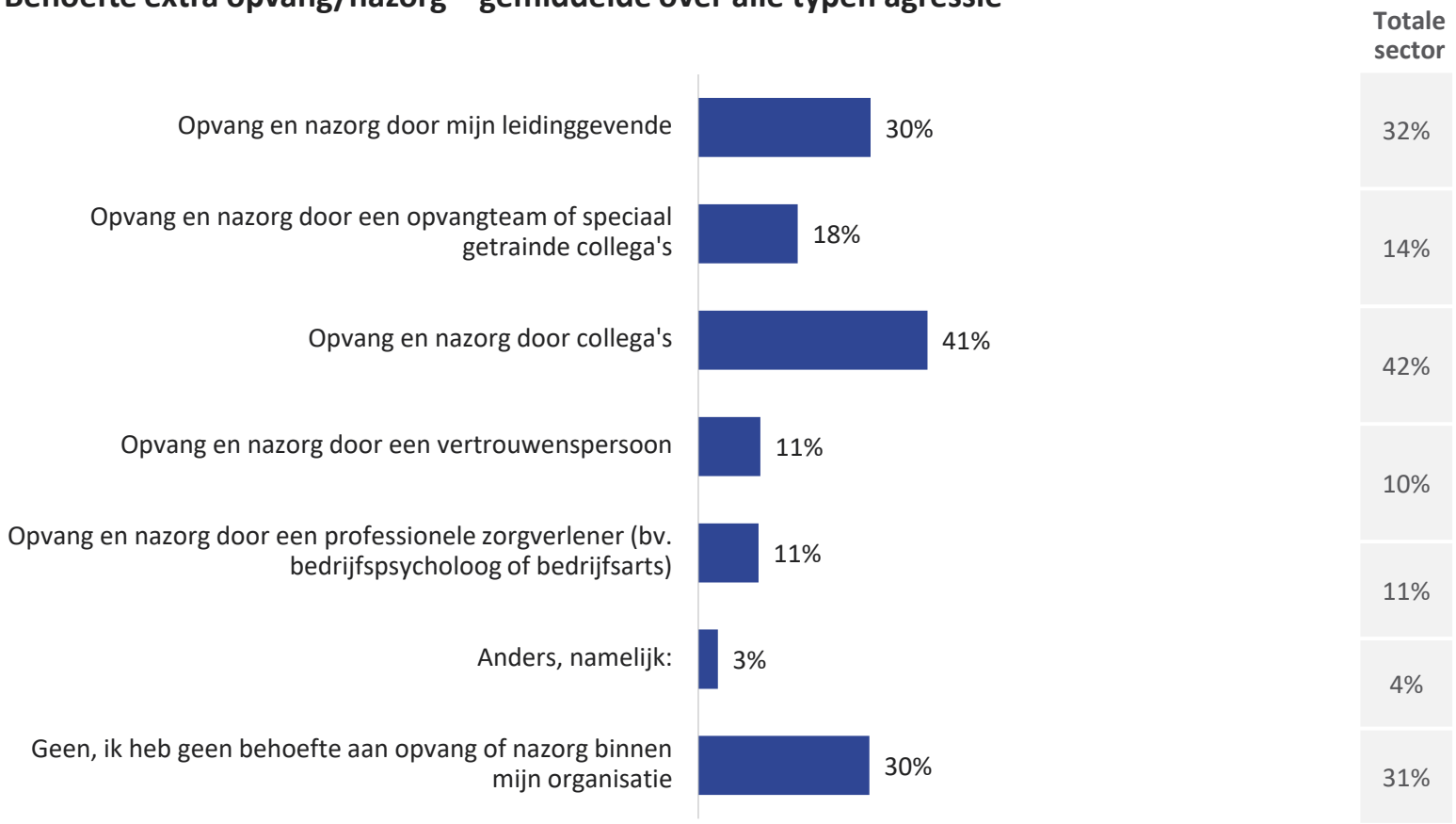
V15b. Je gaf aan dat je tevreden bent over de opvang en nazorg na het melden van ongewenst gedrag van patiënten/ cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers. Welke vorm van opvang en nazorg op het werk heeft jou toen geholpen? Base: tevreden over opvang en nazorg

© Ipsos 2021

Opvang en nazorg

Er is tevens behoefte aan extra nazorg van collega's en leidinggevenden, maar ook van getrainde personen

Behoefte extra opvang/nazorg – gemiddelde over alle typen agressie

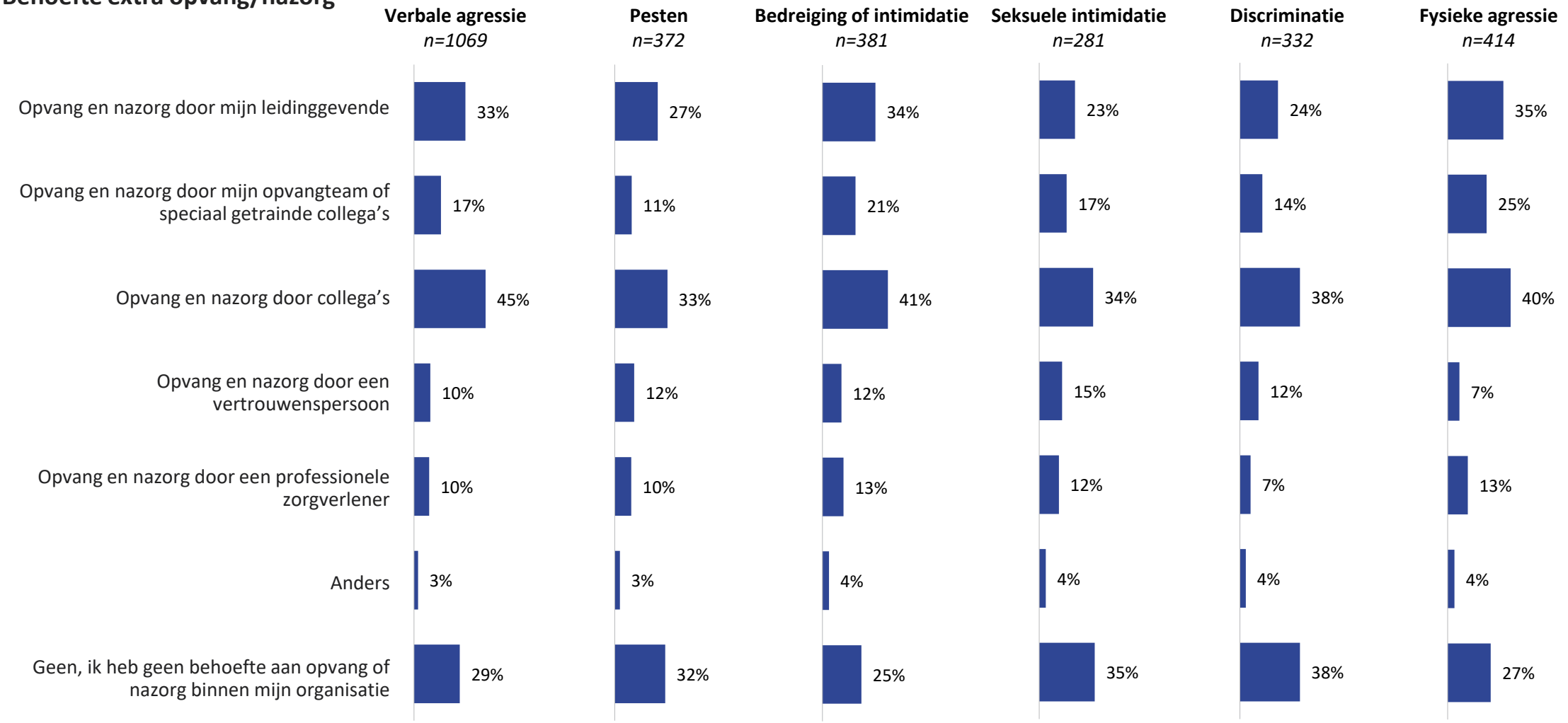


V15a. Als het gaat om agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers. Aan welke vorm van opvang en nazorg op het werk heb jij dan mogelijk (extra) behoefte? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

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

© Ipsos 2021

2.3

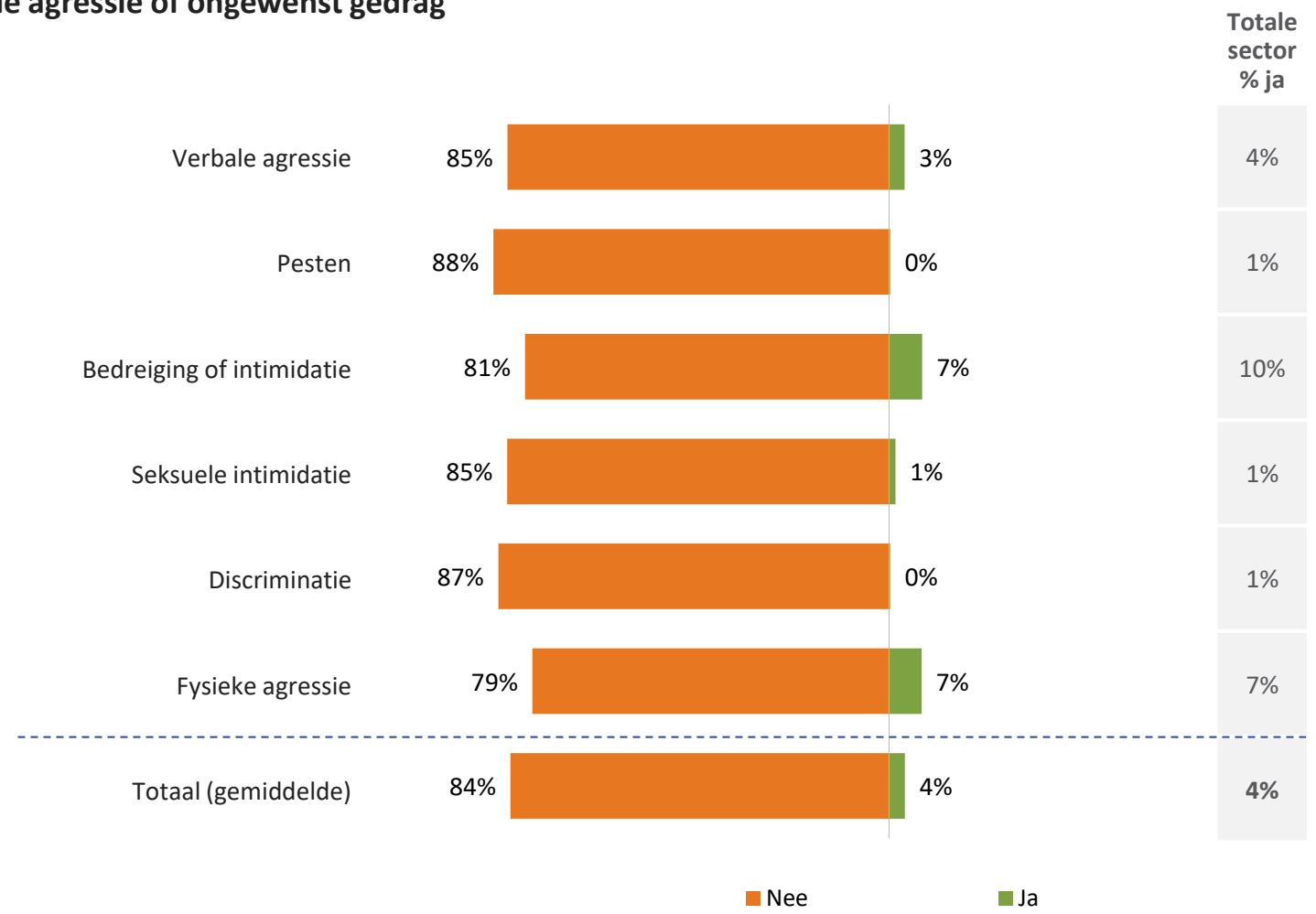
Aangifte doen

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=57).

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

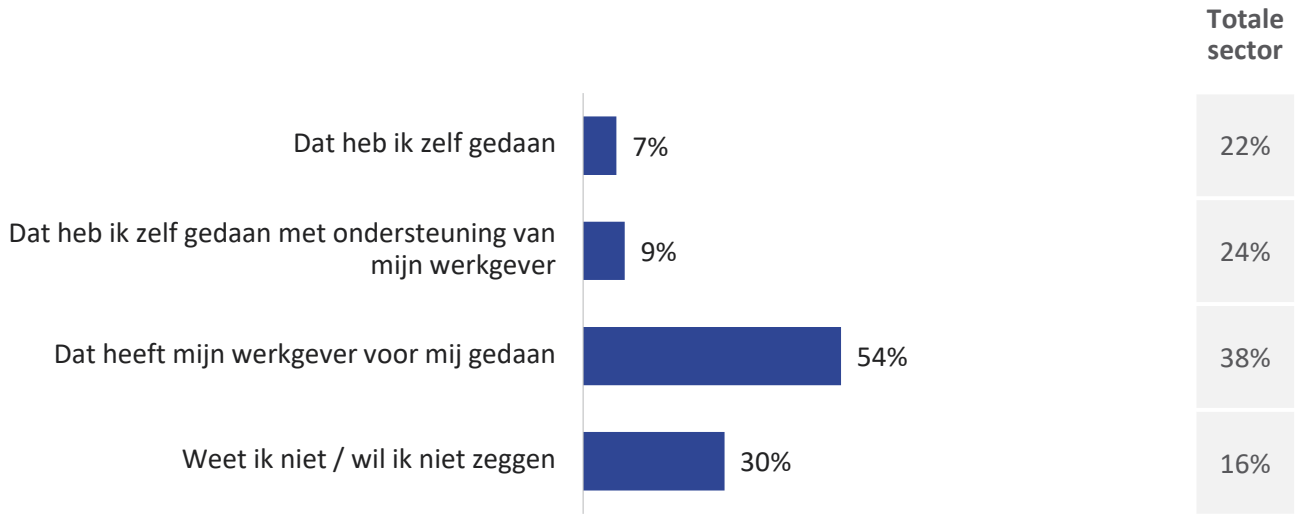
V27. Hebben jij en/ of je werkgever in de afgelopen 12 maanden aangifte gedaan bij de politie van agressie of ongewenst gedrag dat jij hebt meegemaakt op het werk door patiënten/ cliënten of hun familie, vrienden of bezoekers? Basis: agressie of ongewenst gedrag ervaren

© Ipsos 2021

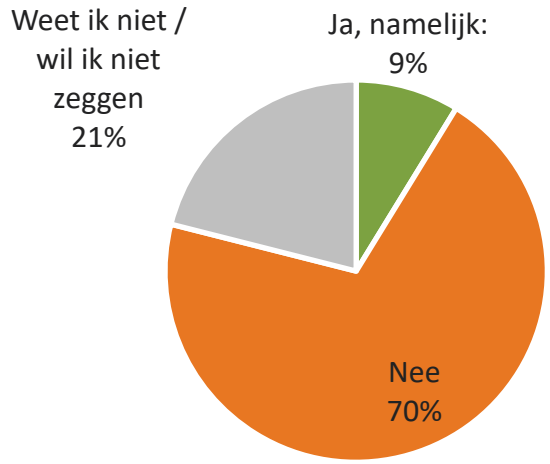
Aangifte doen

De werkgever is vaak betrokken bij de aangifte

Wie heeft de aangifte gedaan



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



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

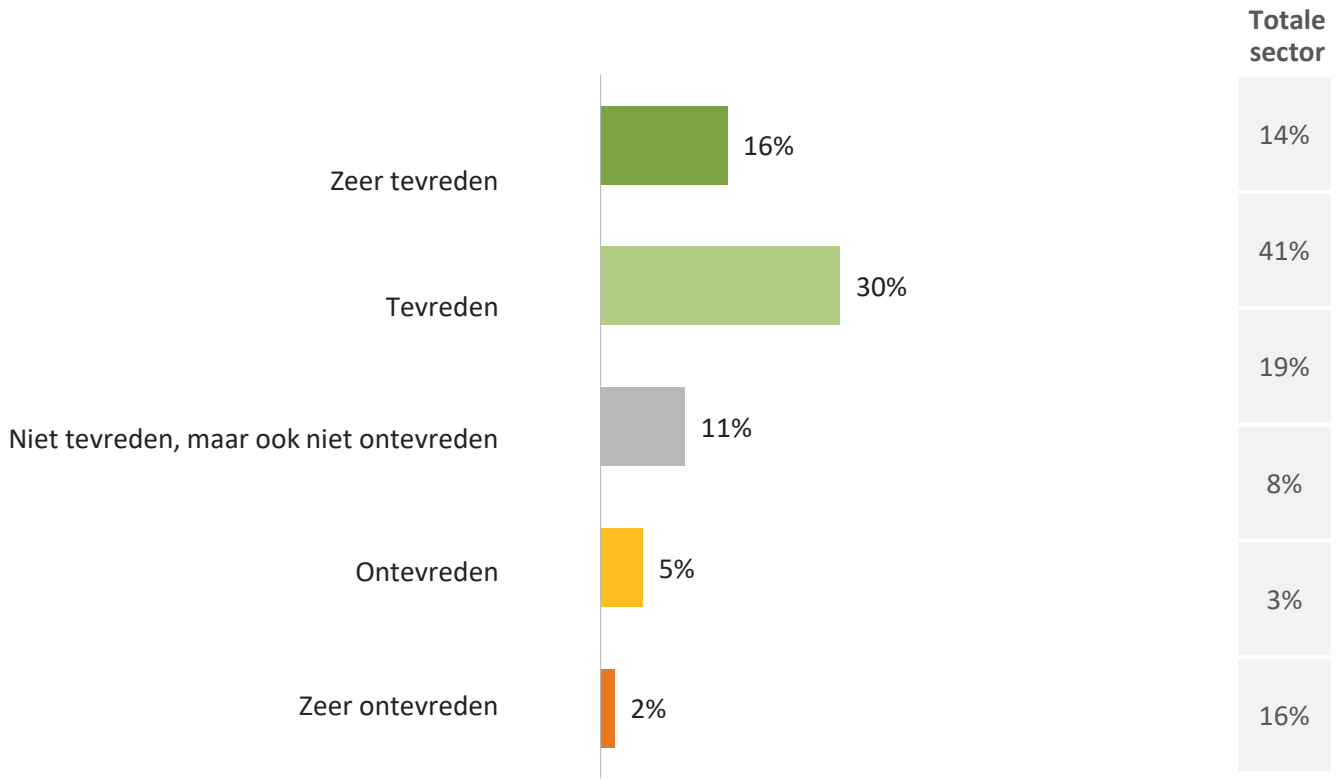
V28. Wie heeft de aangifte bij de politie gedaan?

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. 7% is echter ontevreden

Tevredenheid over de intake en afhandeling van aangifte

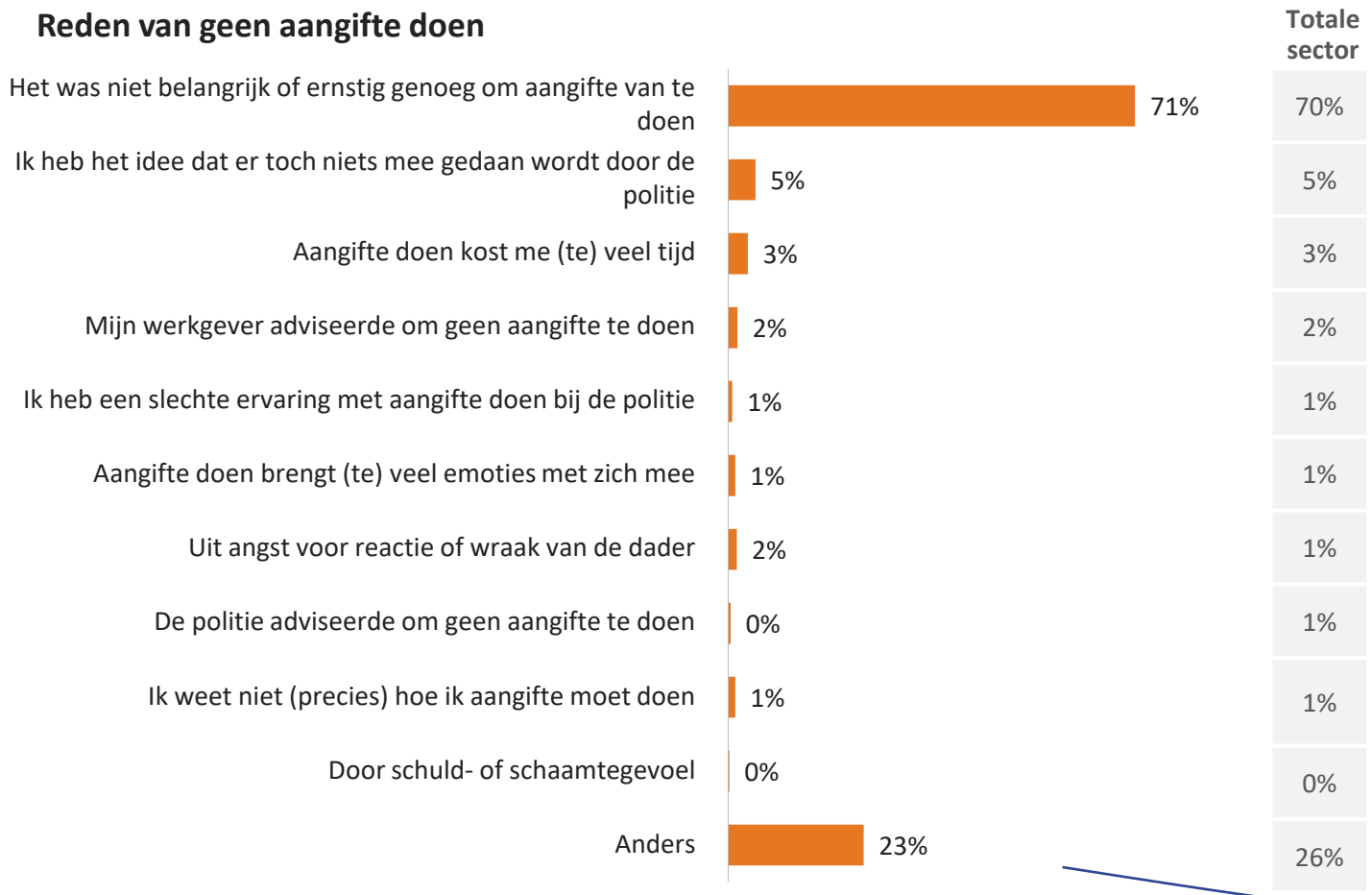


V29. Hoe tevreden ben je over de intake en afhandeling van je aangifte bij de politie? Basis: aangifte gedaan

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:

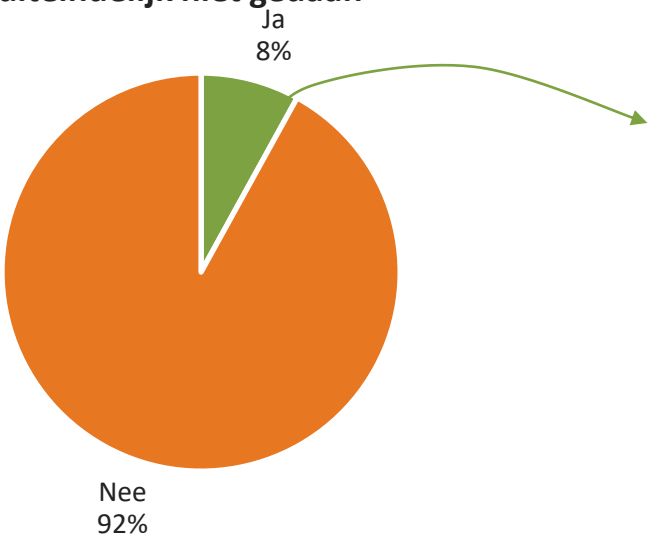
- *Zelf patient aangesproken, hij bood zijn excuses aan*
- *Agressie kan onderdeel zijn van de beperking*
- *Anoniem via werkgever aangifte doen is niet mogelijk*
- *Behandeld binnen de organisatie*
- *Beveiling van het ziekenhuis ingeschakeld*
- *Boosheid kwam door angst en taalbarriere*
- *Cultuur hier dat het niet kan/ mag*
- *Proberen om het op te lossen binnen de grenzen van de instelling*

V35. Wat is de voornaamste reden dat je geen aangifte hebt gedaan? Basis: geen aangifte gedaan (n=997)

Aangifte doen

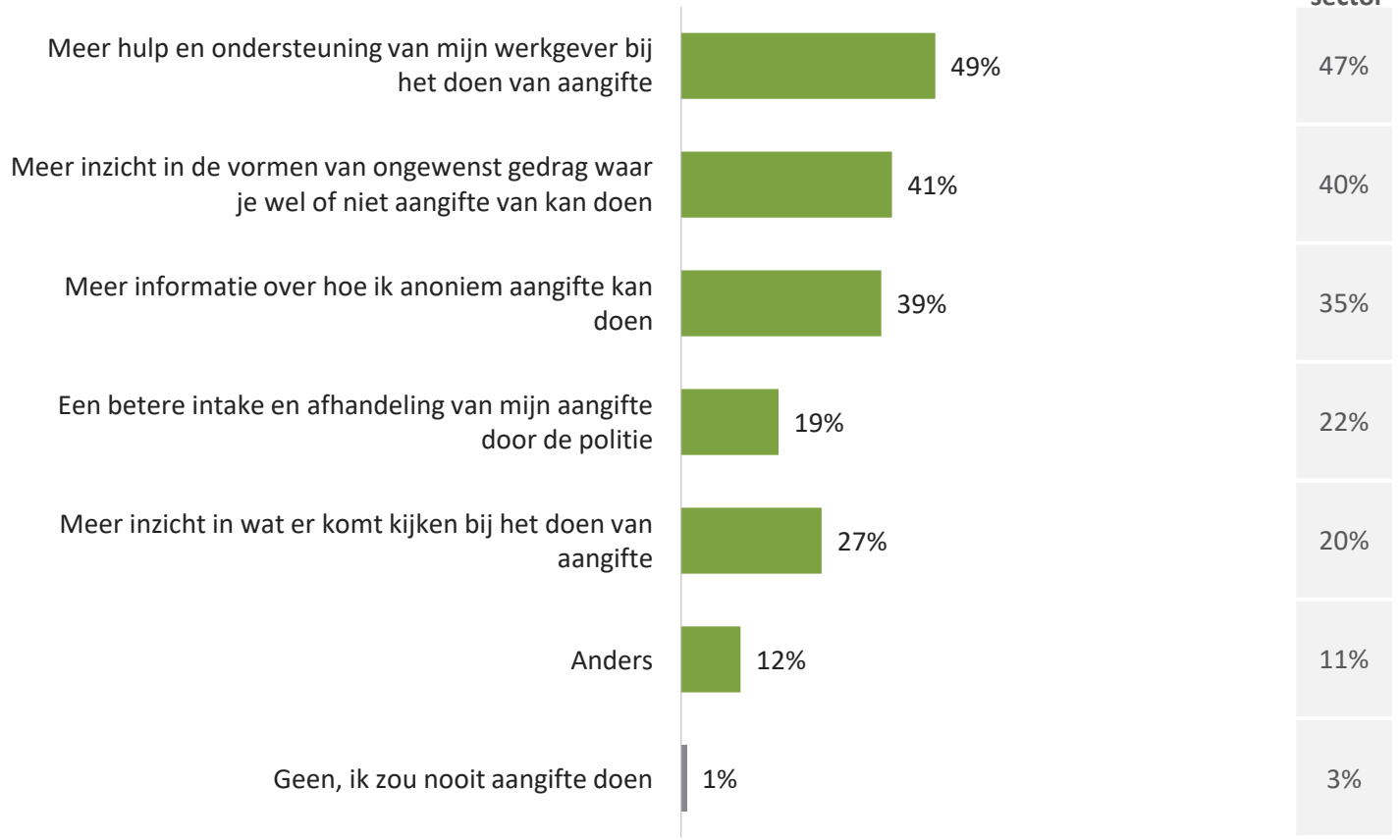
8% wilde wel aangifte doen maar heeft dat niet gedaan. Extra informatie en ondersteuning zou helpen

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 maar wilde wel (n=95)

Verdieping: interne agressie

3

Agressie en ongewenst gedrag door collega’s en leidinggevenden

 © Ipsos | Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer

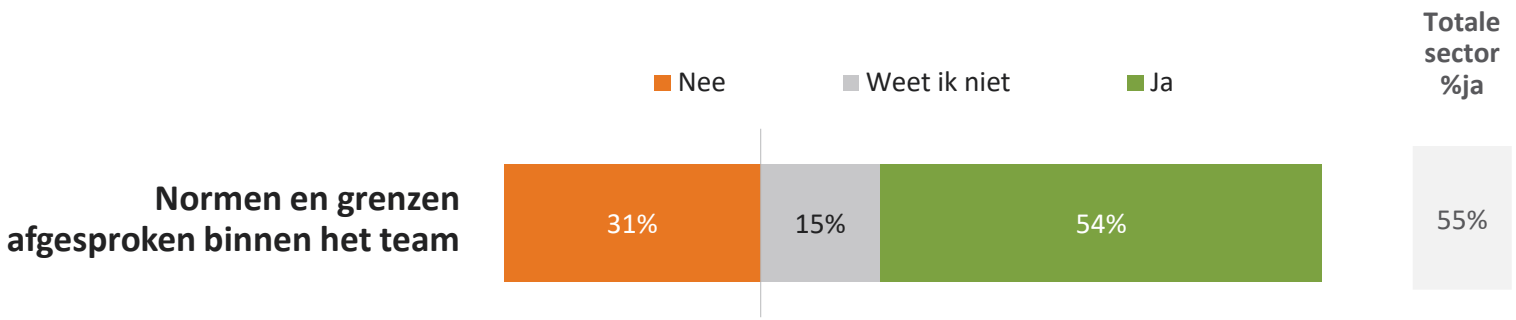
Voorzorgsmaatregelen vanuit organisaties

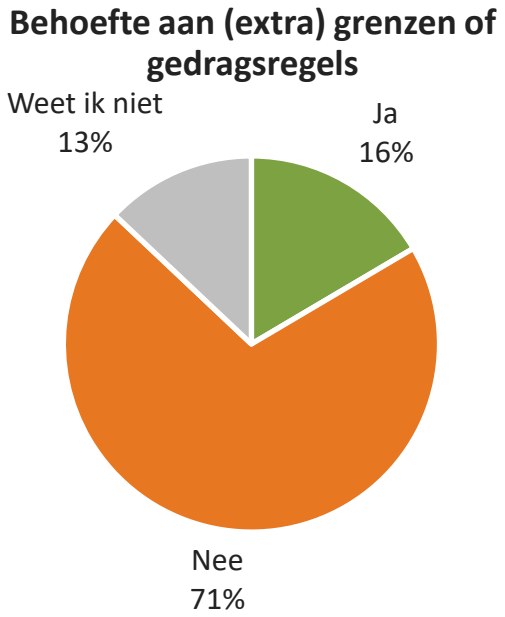
3.1

Normen en gedragsregels

Normen en gedragsregels

Gedragsregels vanuit de organisatie zijn voor 31% niet bekend. Er is weinig behoefte aan extra grenzen of regels





Totale sector	
Ja	15%
Nee	72%
Weet niet	13%

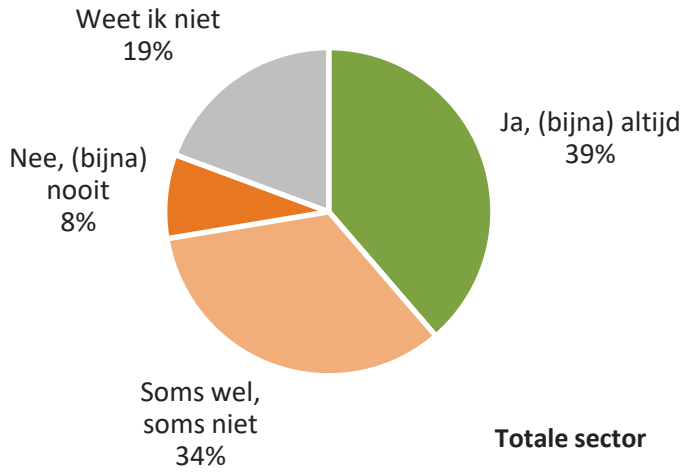
V24. Hebben jullie met elkaar binnen het team normen en grenzen afgesproken als het gaat om de manier waarop medewerkers met elkaar omgaan?
V25b. Heb je behoefte aan (extra) grenzen of gedragsregels als het gaat om agressie en ongewenst gedrag op je werk voor medewerkers onder elkaar? Basis: alle respondenten

© Ipsos 2021

Normen en gedragsregels

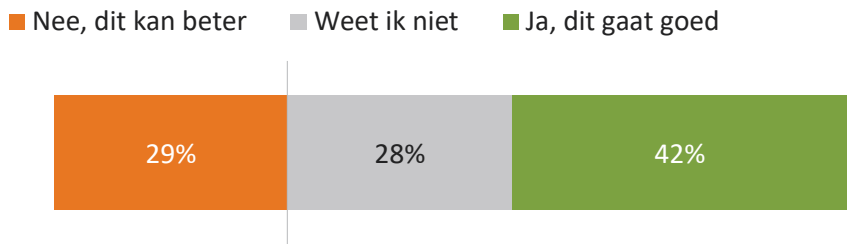
Men wordt niet altijd aangesproken op intern ongewenst gedrag, 29% vindt dan ook dat dit beter kan

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



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 leidinggevenden binnen jouw organisatie worden aangesproken wanneer ze agressie of ongewenst gedrag vertonen? Basis: alle respondenten

© Ipsos 2021

Melding maken, opvang en nazorg

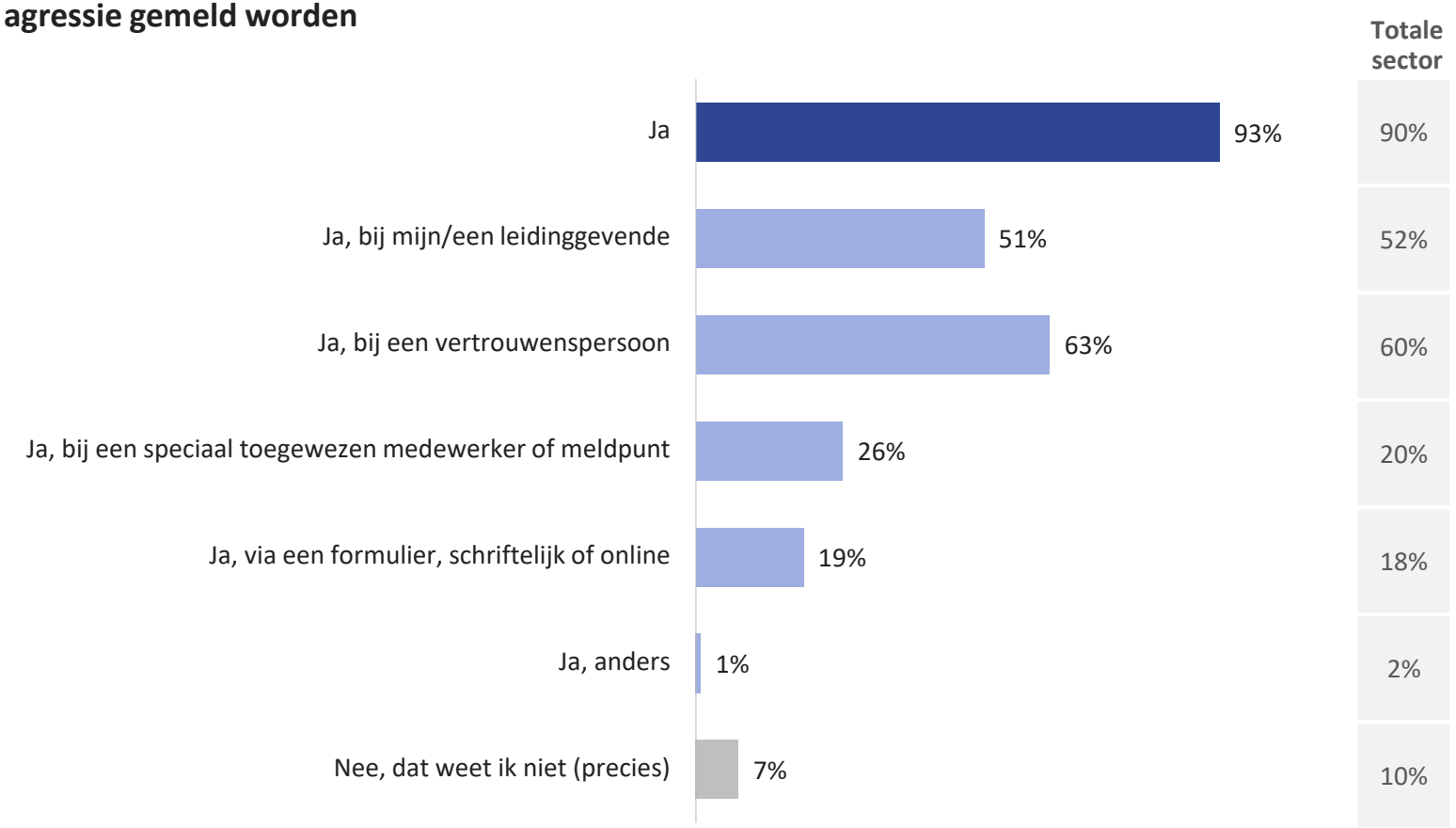
3.2

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=623).

Melding maken

De meerderheid weet waar ongewenst gedrag gemeld kan worden

Waar kan agressie gemeld worden

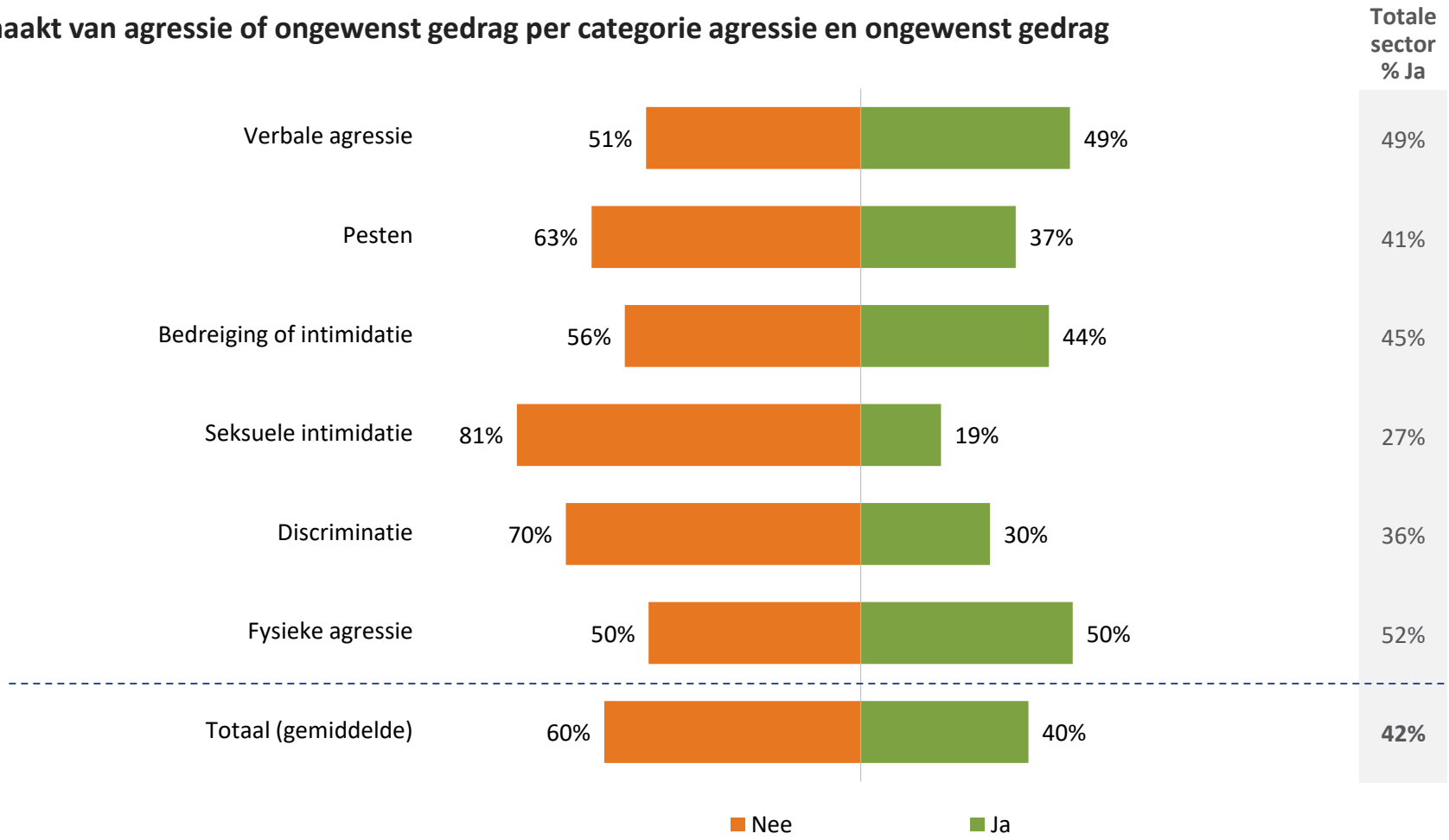


V12c. Weet je waar je agressie of ongewenst gedrag door collega's/leidinggevenden zou kunnen melden? Basis: alle respondenten

Melding maken

Gemiddeld wordt bij 60% van de gevallen geen melding gemaakt

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

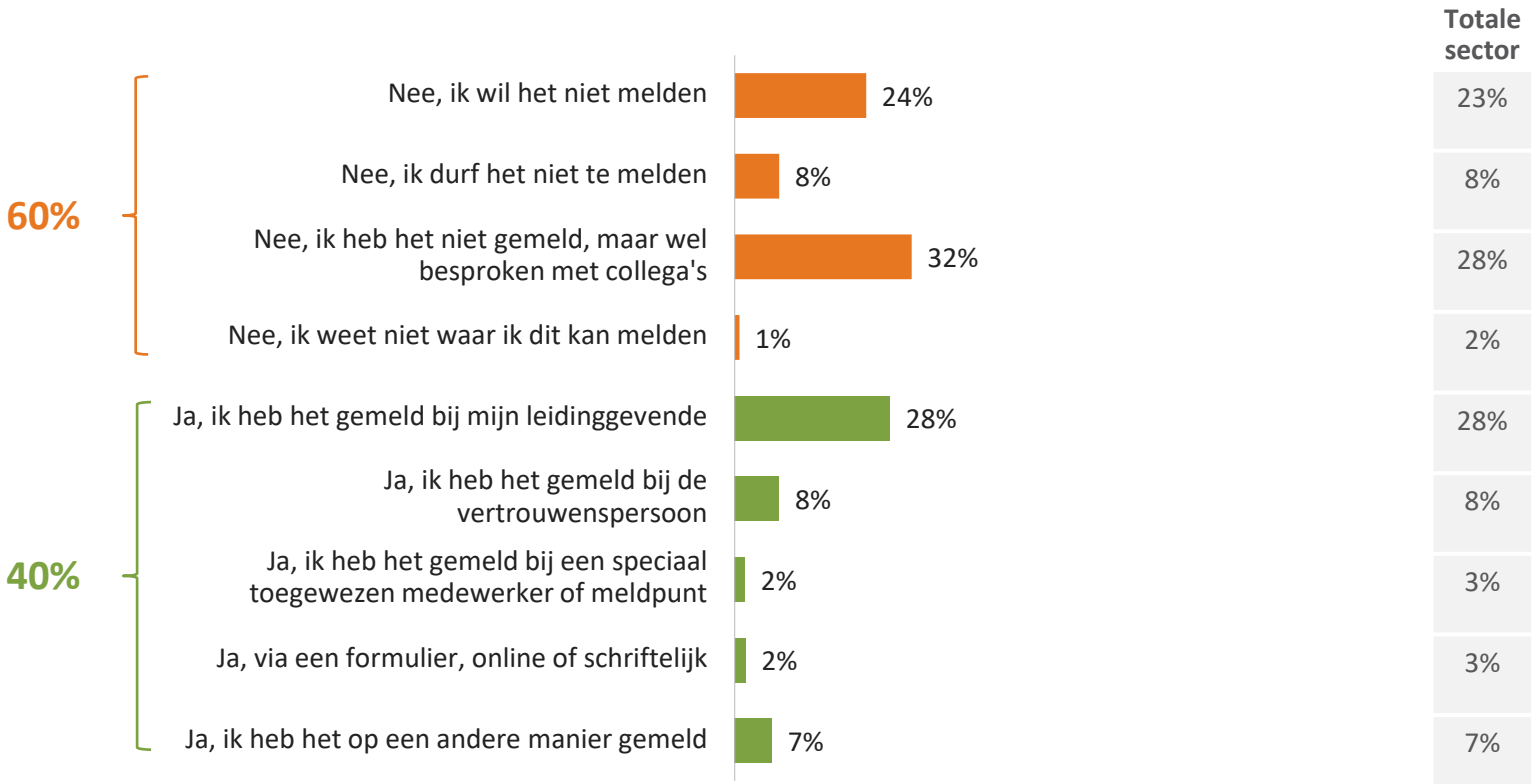


V16c. Heb je het ongewenste gedrag van collega's/ leidinggevenden, waar je mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie ervaren

Melding maken

Intern ongewenst gedrag wordt meestal bij de leidinggevende gemeld

Melding gemaakt van agressie of ongewenst gedrag, gemiddelde



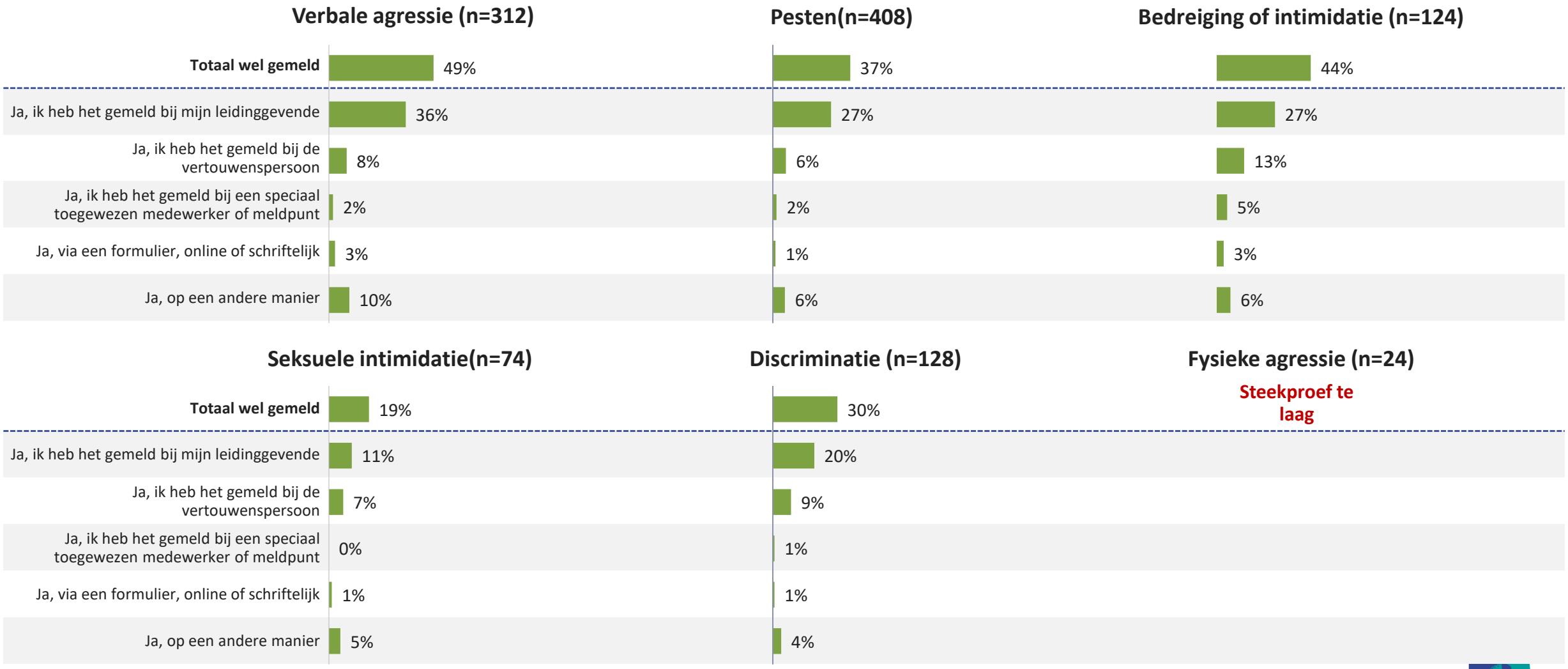
	Totale sector
Nee, ik wil het niet melden	23%
Nee, ik durf het niet te melden	8%
Nee, ik heb het niet gemeld, maar wel besproken met collega's	28%
Nee, ik weet niet waar ik dit kan melden	2%
Ja, ik heb het gemeld bij mijn leidinggevende	28%
Ja, ik heb het gemeld bij de vertrouwenspersoon	8%
Ja, ik heb het gemeld bij een speciaal toegewezen medewerker of meldpunt	3%
Ja, via een formulier, online of schriftelijk	3%
Ja, ik heb het op een andere manier gemeld	7%

V16. Heb je het ongewenste gedrag van collega's/ leidinggevenden, waar je mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie ervaren

© Ipsos 2021

Melding maken

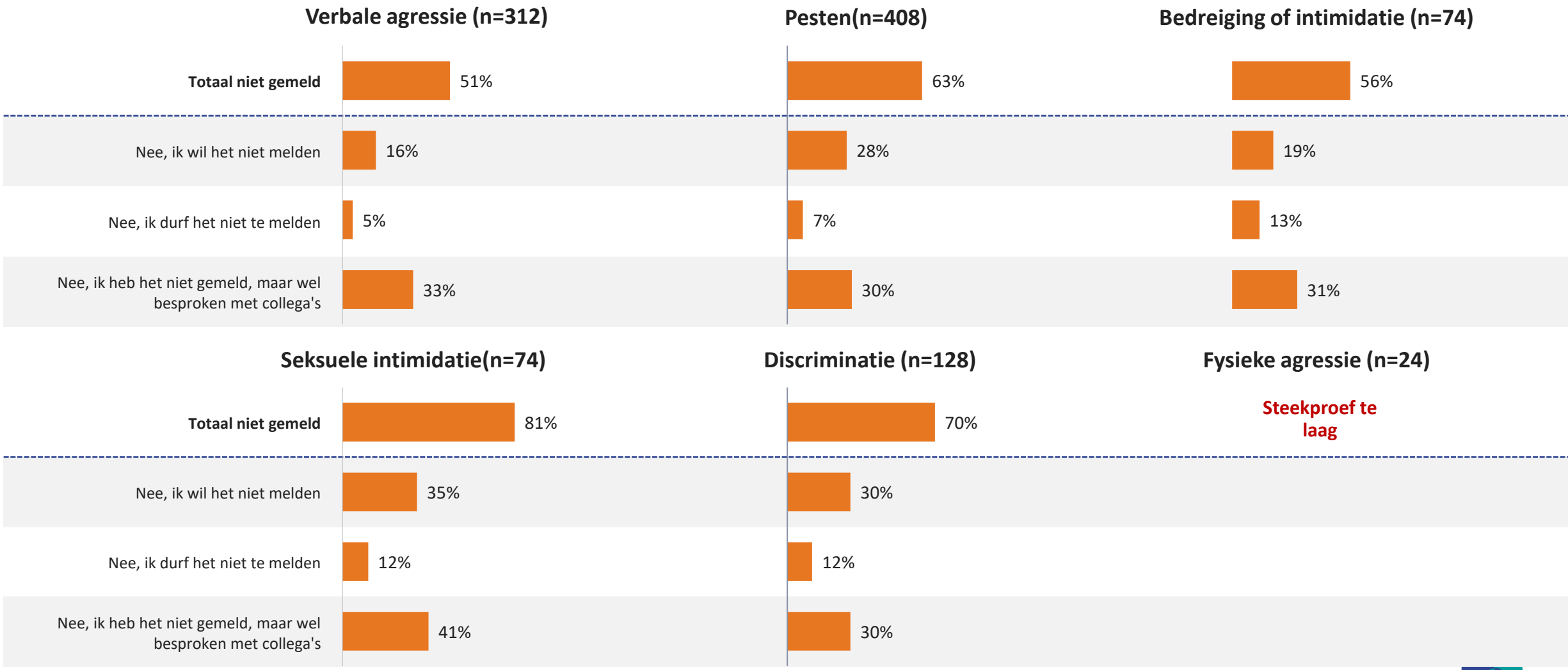
Verdieping per type ongewenst gedrag: waar gemeld?



V16. Heb je het ongewenste gedrag van collega's/ leidinggevenden, waar je mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie ervaren

Melding maken

Verdieping per type ongewenst gedrag: waarom niet gemeld?

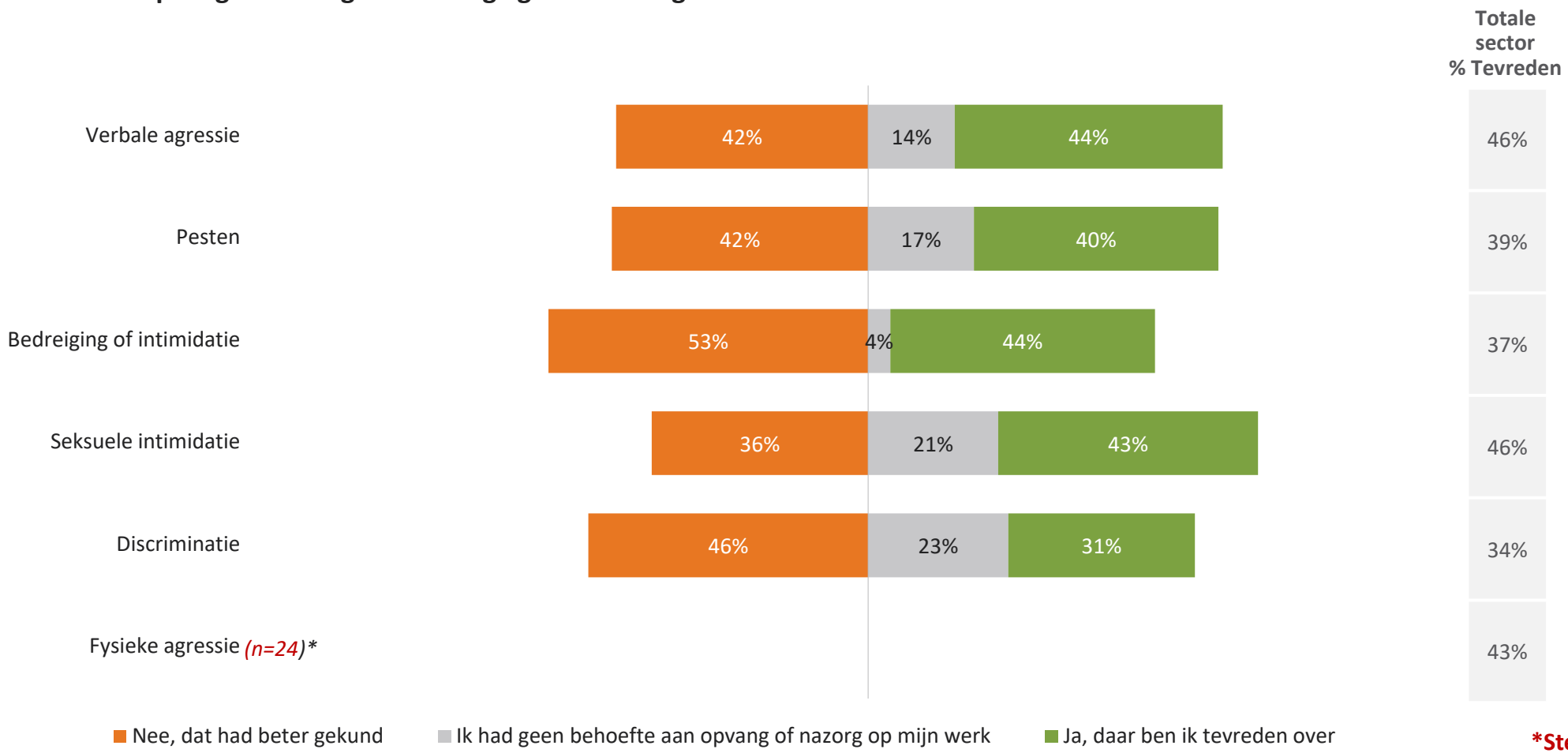


V16. Heb je het ongewenste gedrag van collega's/ leidinggevenden, waar je mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Basis: agressie ervaren

Opvang en nazorg

Men is vaak niet tevreden over de opvang en nazorg

Tevredenheid opvang en nazorg na melding agressie of ongewenst



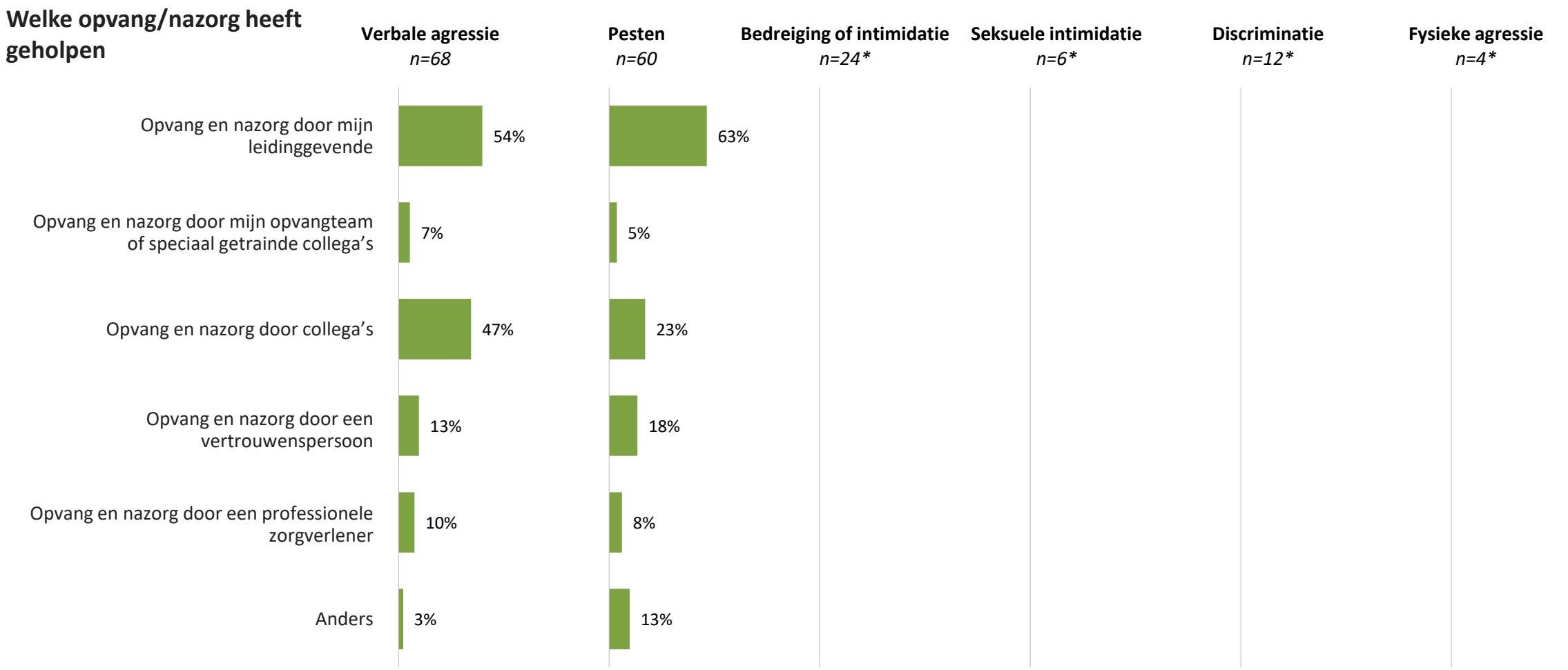
*Steekproef te laag

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

© Ipsos 2021

Opvang en nazorg

Verdieping: opvang/nazorg per type ongewenst gedrag



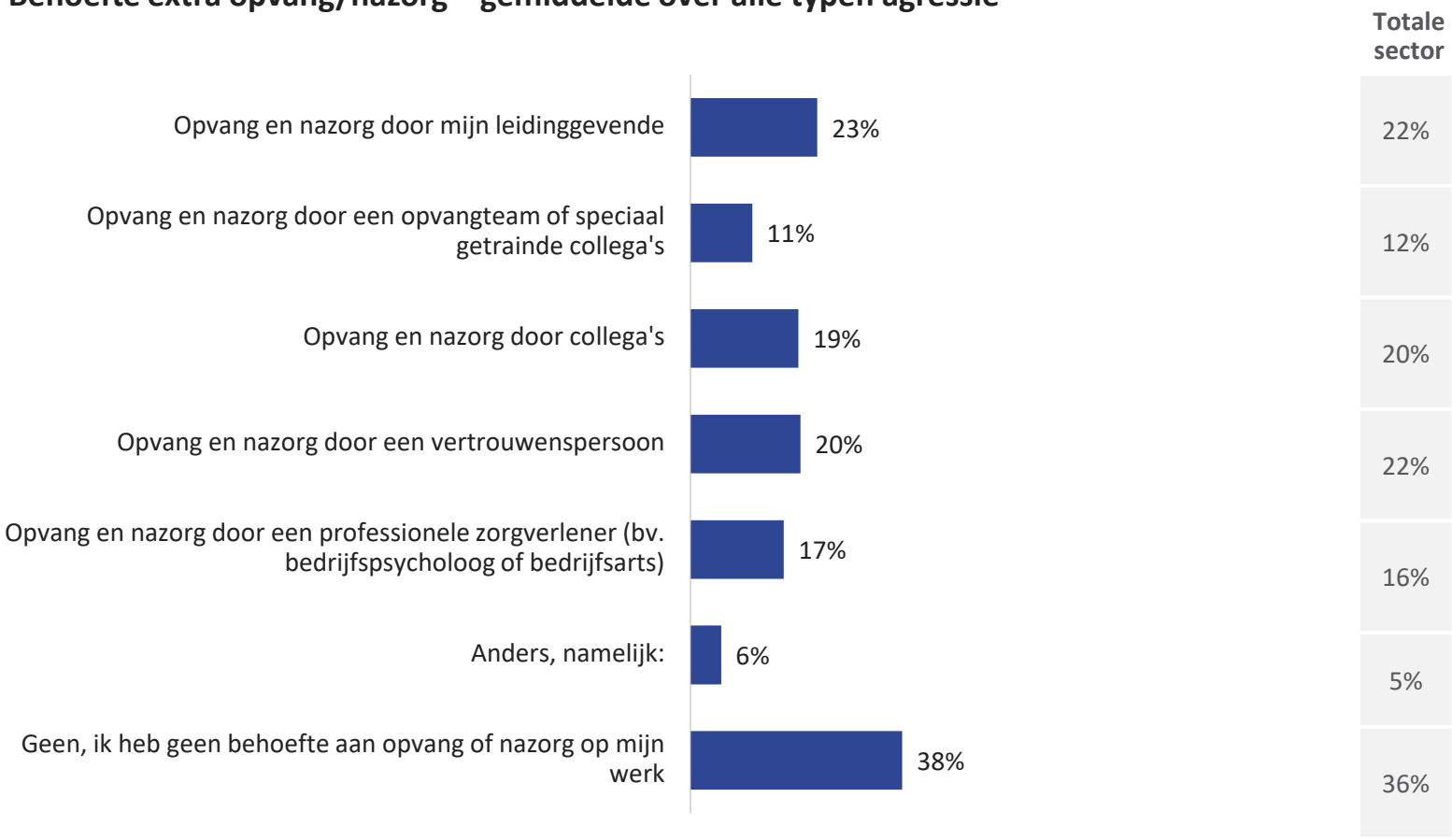
***Steekproef te laag**

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? Basis: tevreden over opvang en nazorg

Opvang en nazorg

De behoeften betreft opvang en nazorg verschilt

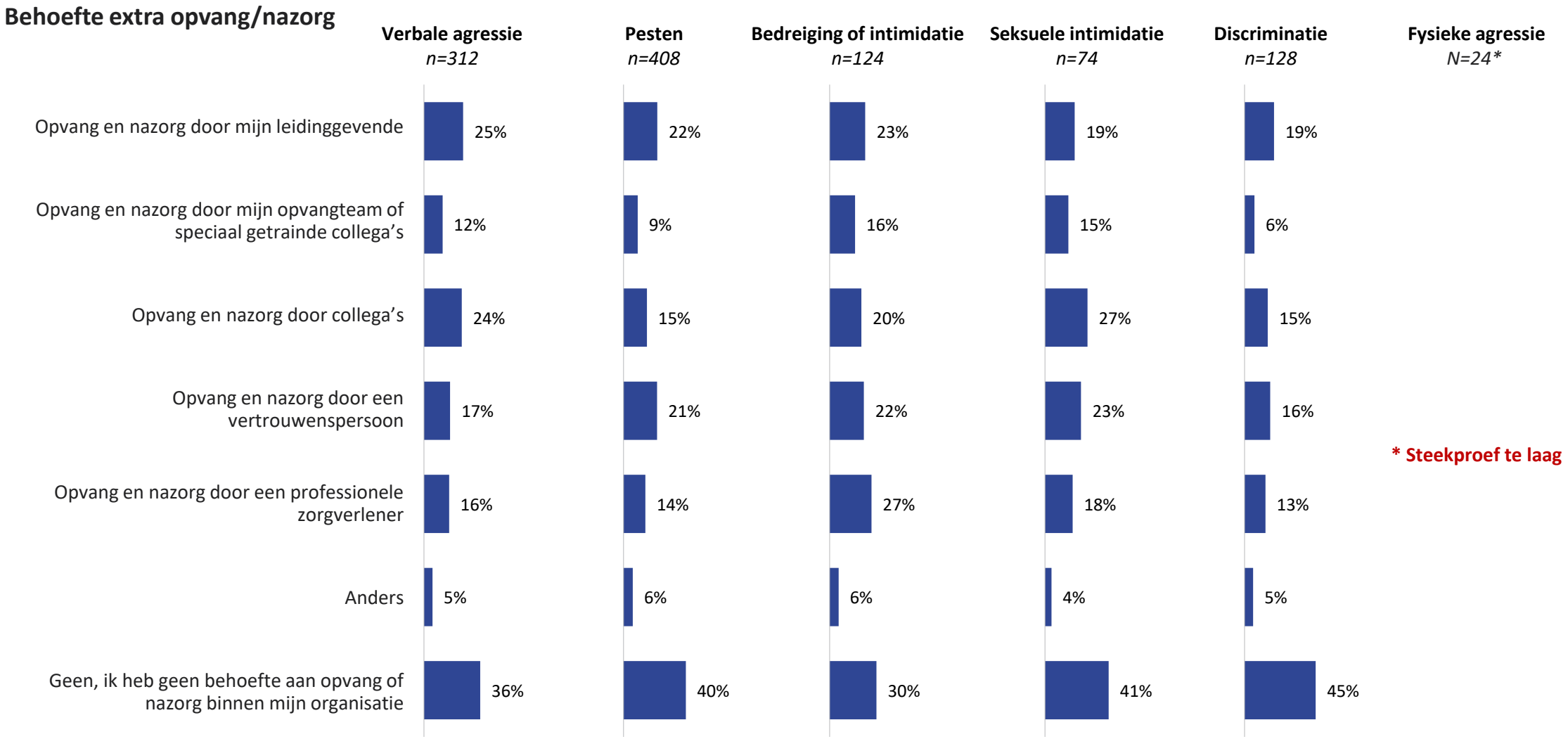
Behoefte extra opvang/nazorg – gemiddelde over alle typen agressie



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



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

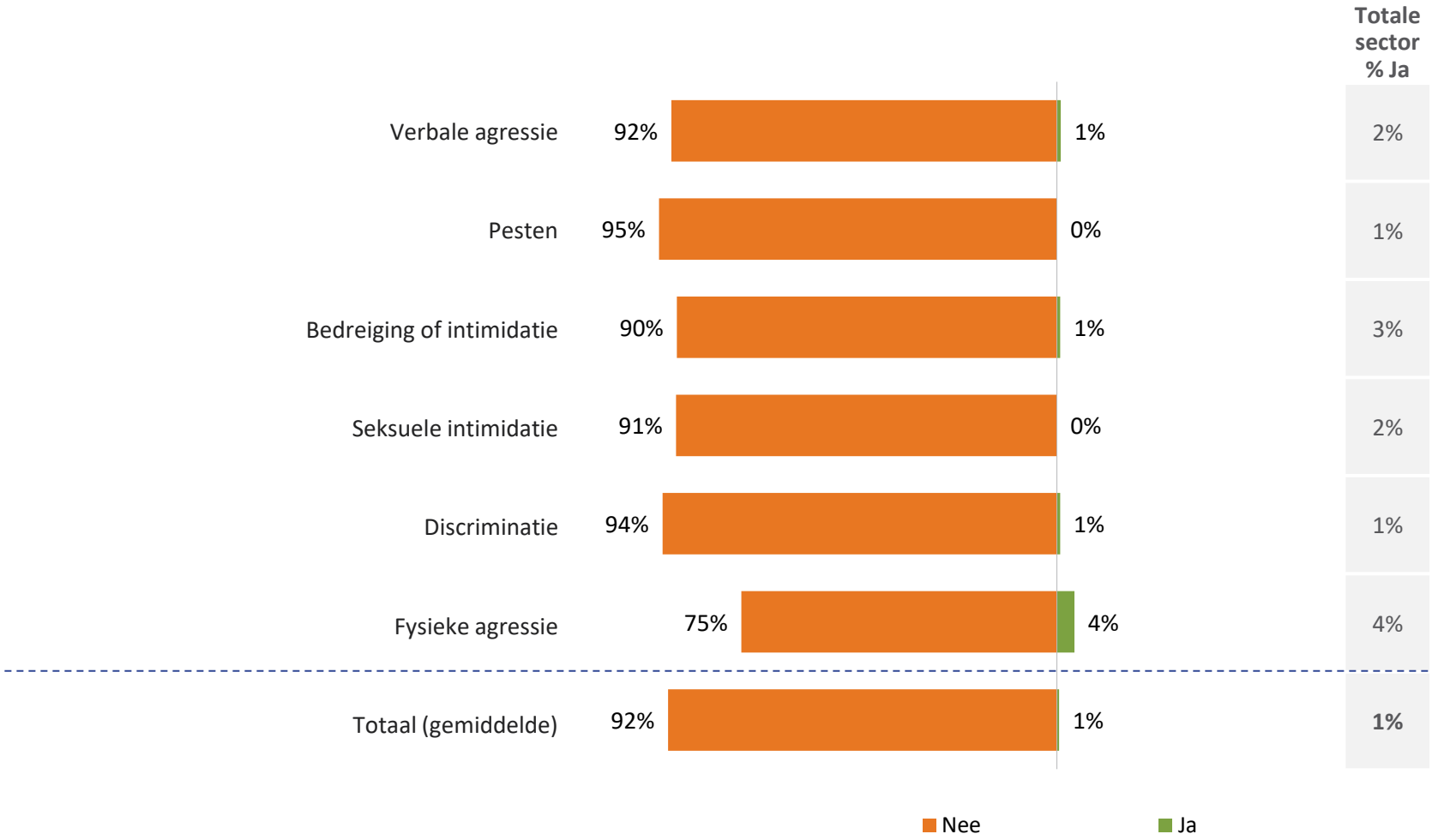
3.3 Aangifte doen

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=5). 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



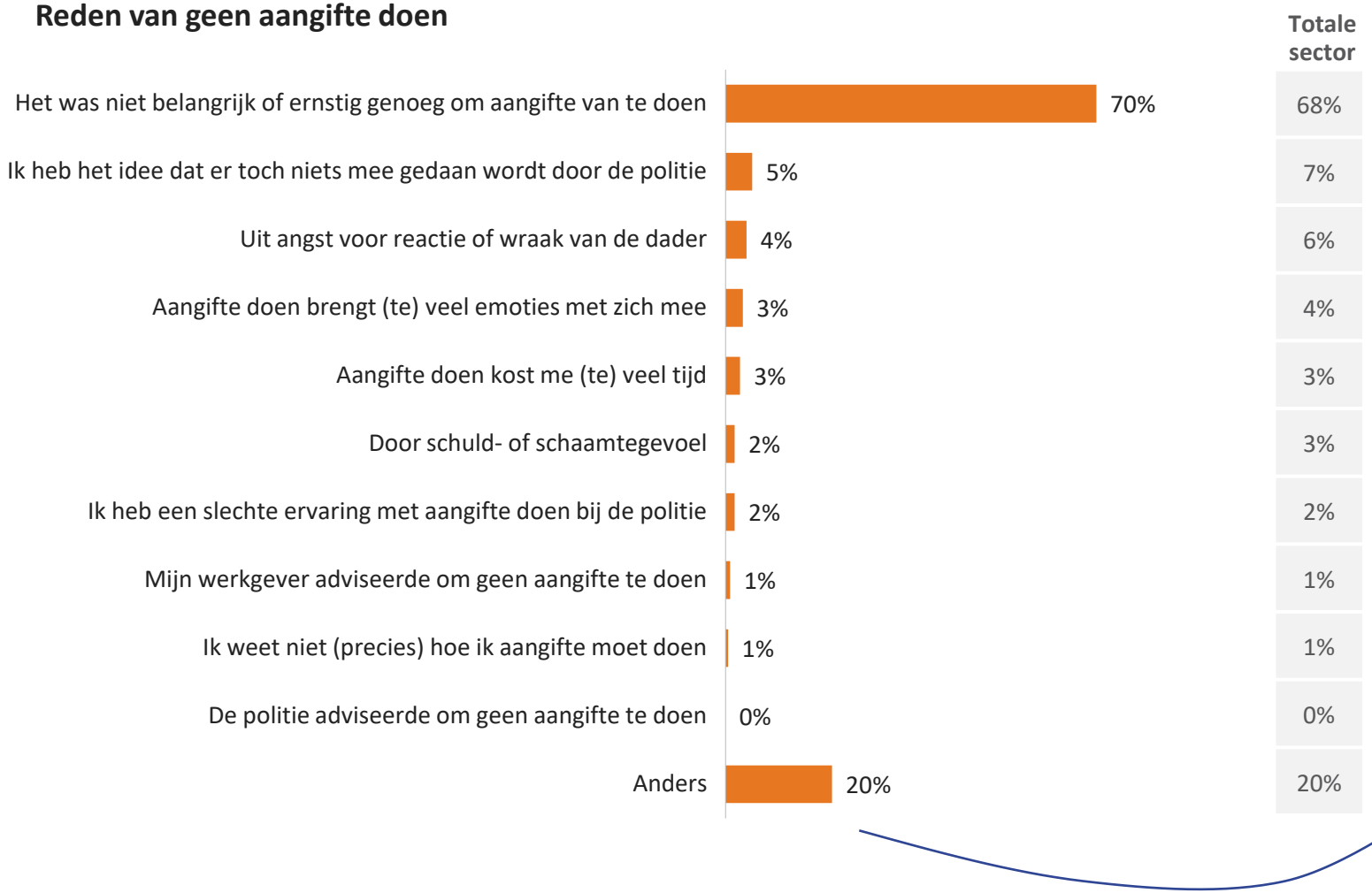
Cijfers tellen niet op tot 100% omdat overige groep 'weet niet/wil ik niet zeggen' heeft ingevuld

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

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:

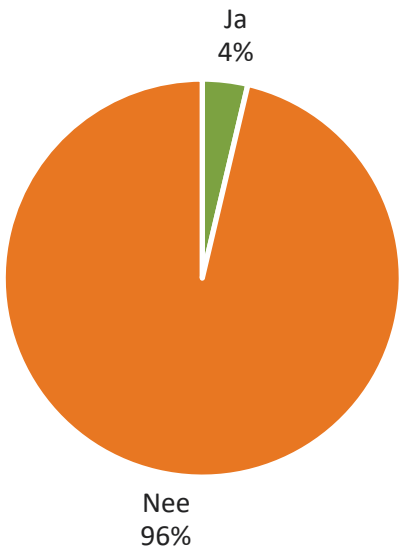
- *Belediging is geen reden voor aangifte*
- *Betreft een geval van leidinggevenden die elkaar de hand boven het hoofd houden*
- *Bij aangifte zou er een onwerkbare situatie op mijn werk onststaan*
- *Geen behoefte; vertroebelt werksfeer*
- *Geen vertrouwen organisatie*
- *Geen noodzaak*
- *Type ongewenst gedrag behoort niet tot aandachtsgebied van de politie*
- *Het was maar 1 opmerking*
- *Ik breng het zelf ter sprake en stel mijn grens. Met resultaat.*

V35c. Wat is de voornaamste reden dat je geen aangifte hebt gedaan? Basis: geen aangifte gedaan (n=579)

Aangifte doen

Slechts een 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%

V36c. Is het weel 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 wel gewilt (n=23)

© Ipsos 2021

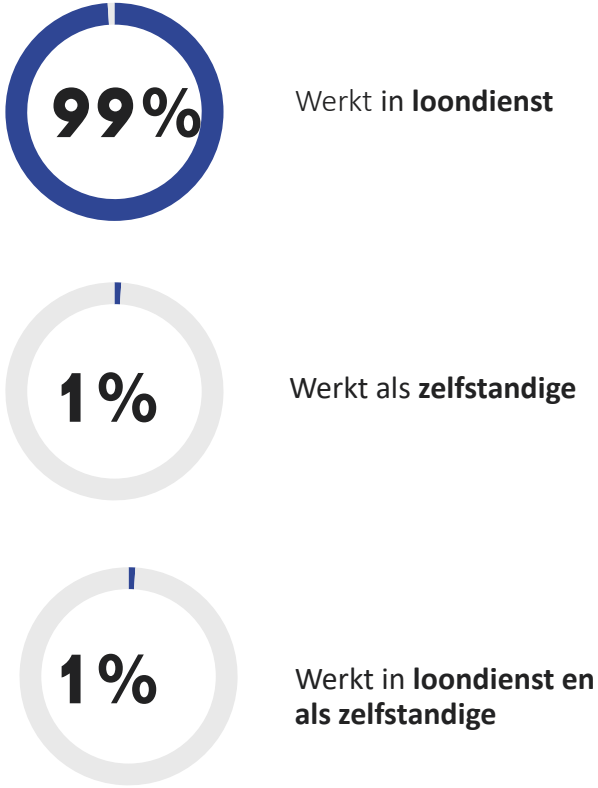
Bijlage

Bijlage

Profiel respondenten

FUNCTIEGROEPEN

LOONDIENST OF ZELSTANDIG



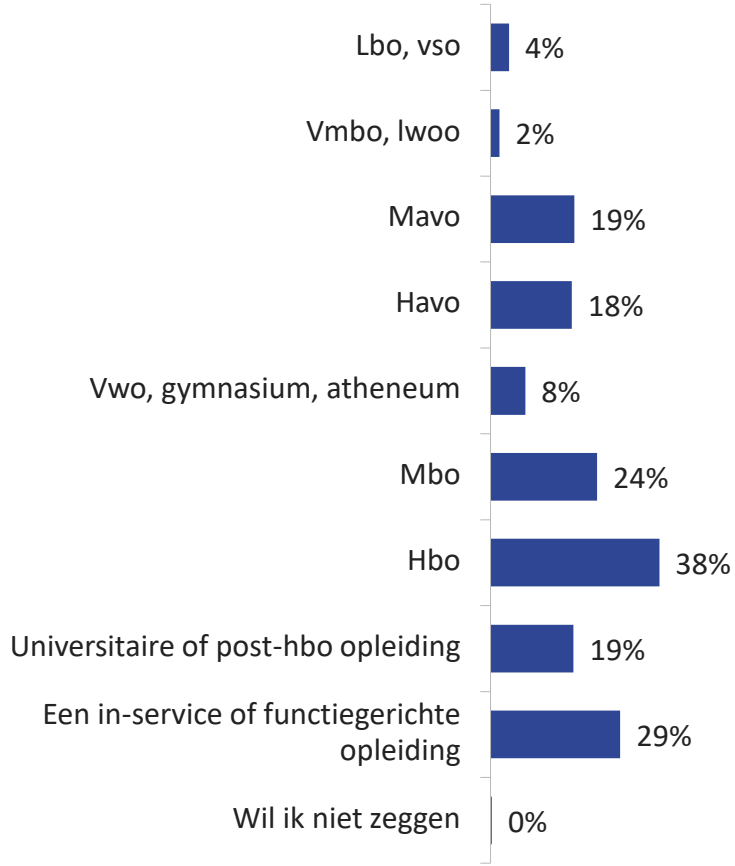
I5. Tot welke functiegroep behoort je baan in zorg en welzijn? Basis: Ziekenhuis medewerkers
I7. Ben je het grootste deel van je tijd in loondienst of werk je als zelfstandige?

Bijlage

Profiel respondenten

Aantal werknemers binnen organisatie	1 – 9 personen	0%
	10 – 99 personen	3%
	100 – 999 personen	20%
	1000 of meer personen	73%
	Weet ik niet	5%
Jaren werkzaam bij huidige werkgever	Nog geen jaar	2%
	1-2 jaar	4%
	3-4 jaar	6%
	5-10 jaar	9%
	Langer dan 10 jaar	78%
	Niet van toepassing	0%

OPLEIDING AFGEROND



I8. Hoeveel jaar ben je werkzaam bij je huidige werkgever?

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

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

DANK U

© Ipsos 2021

ZEKER WETEN