

Onderzoek naar agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer

11092 Respondenten  85%  14%

Driekwart van medewerkers in zorg en welzijn heeft te maken met agressie of ongewenst gedrag

44%

in contact met familie, vrienden of bezoekers van patiënten/cliënten

74%

in contact met patiënten of cliënten

In contact met collega's en leidinggevenden heeft 18% te maken met pesten

Meest voorkomende vormen van agressie en ongewenst gedrag:

Verbale agressie 67%

Fysieke agressie 38%

Seksuele intimidatie 22%

Pesten 25%

26%

in contact met collega's of leidinggevenden

Gevolgen

Agressie en ongewenst gedrag zorgen voor **mentale** (8%) en **fysieke** (5%) klachten.

Volgens medewerkers zit hier ruimte voor verbetering

- Trainingen en vaardigheden **51%**
- Voorlichting over het omgaan met en voorkomen van ongewenst gedrag **52%**
- Normen en gedragsregels **44%**



Bijna alle medewerkers weten waar ongewenst gedrag gemeld kan worden.

Maar niet alle incidenten worden gemeld:

- Bij externe agressie maakt 59% een melding
- Bij interne agressie doet 42% dit
- Gemiddeld doet 4% aangifte