

Agressie op de werkvloer in de zorg wordt niet genoeg besproken

Amsterdam, 6 mei 2021

Zorgmedewerkers zijn op zoek naar hulp om om te kunnen gaan met de toenemende agressie op de werkvloer

Bevindingen onder alle zorgmedewerkers

Veel agressie op de werkvloer, voornamelijk vanuit patiënten:

41% van de zorgmedewerkers heeft één keer per maand of vaker te maken met agressie op de werkvloer.

- **63%** ervaart agressie op de werkvloer vanuit patiënten
- **45%** van de zorgmedewerkers geeft aan dat de agressie is toegenomen sinds de start van de Coronacrisis

Gevolgen agressie op de werkvloer:

- **20%** van de zorgmedewerkers voelt zich onveilig op werk.
- De agressiviteit zorgt voornamelijk voor stress (**63%**), frustratie (**61%**) en spanningsklachten (**55%**)
- Het beïnvloed werkplezier (**57%**) en werkdruk (**56%**).

Agressie op de werkvloer heeft meer aandacht nodig!

In **51%** van de gevallen wordt agressie niet besproken in overleggen
Het resultaat:

- **26%** van de zorgmedewerkers is op zoek naar tips en handvatten
- **18%** wilt praten met een psycholoog.

Verskil tussen cliëntgebonden en niet cliëntgebonden

Meer agressie op de werkvloer bij cliëntgebonden zorgmedewerkers:

- Zij voelen zich dan ook onveiliger op de werkvloer dan niet cliënt gebonden medewerkers: **21%** vs. **8%**

Verskil in leeftijden

Jongeren (18-35 jaar) ervaren meer agressie op de werkvloer, terwijl 35-55 jarige mentaal meer last ervaren door agressie op de werkvloer:

- Jongeren ervaren meer agressie op de werkvloer (**52%** vs. **33%** en **36%**)
- Toch ervaren 35-55 jarige meer stress, spanning en agressie
- En ervaren meer eigen agressie (**24%**)

OpenUp deed onderzoek op basis van een representatieve steekproef onder de Nederlandse zorgmedewerkers

ONDERZOEK

- Dit onderzoek is opgezet door OpenUp.nl, het landelijke zorgplatform voor mentale gezondheid.

openup

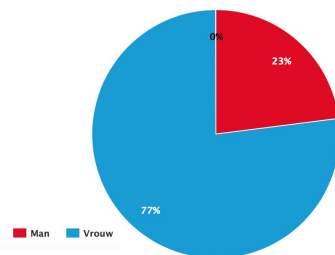
- Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met VGZ en IZZ



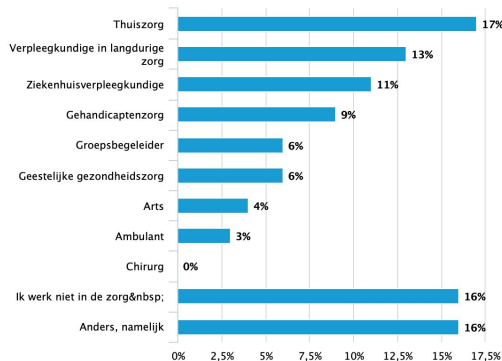
Om een representatieve steekproef van de Nederlandse zorgmedewerkers te verkrijgen is het panel van Direct Research gebruikt.

RESPONDENTEN

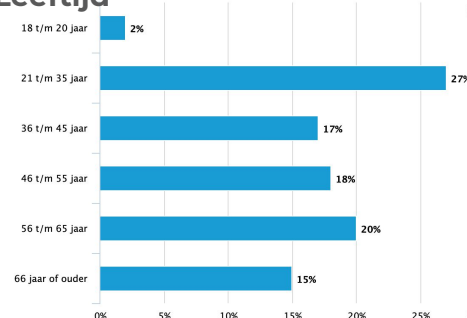
Geslacht



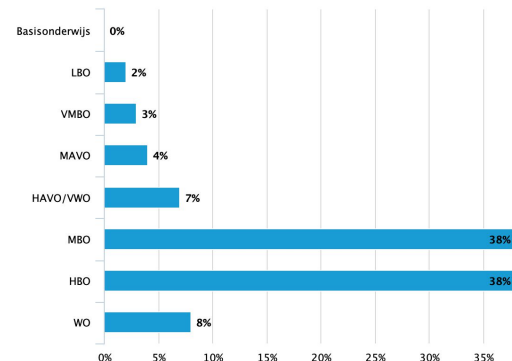
Werksituatie

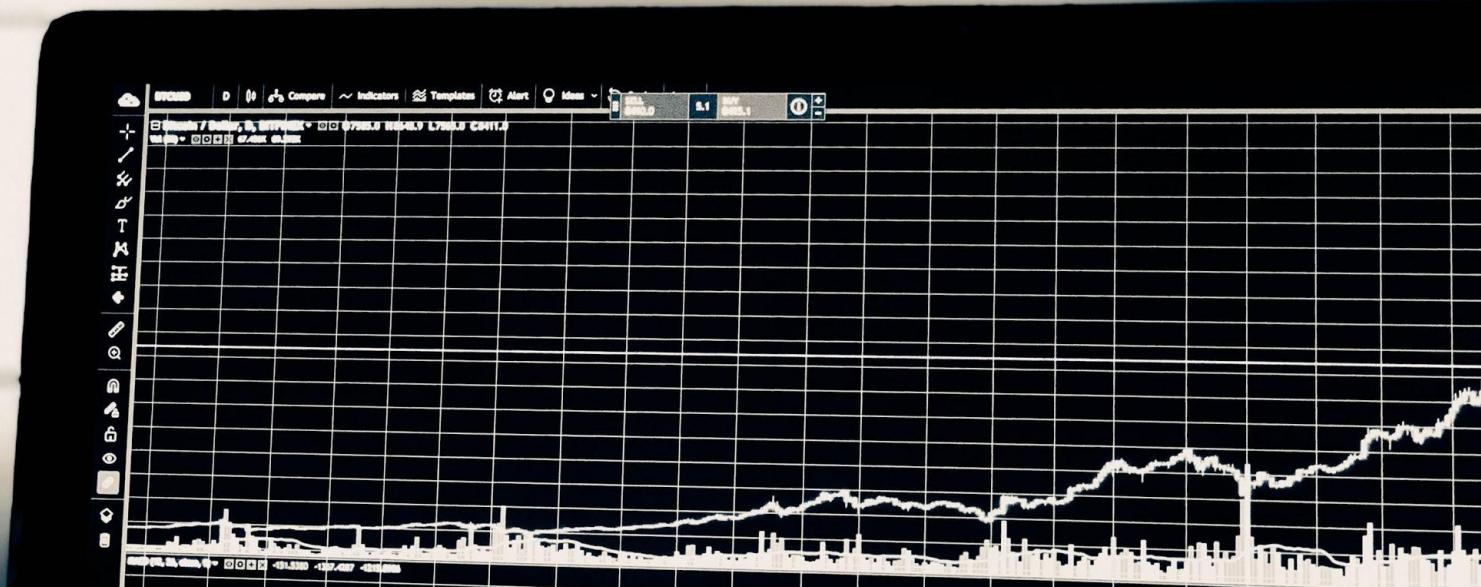


Leeftijd



Opleidingsniveau

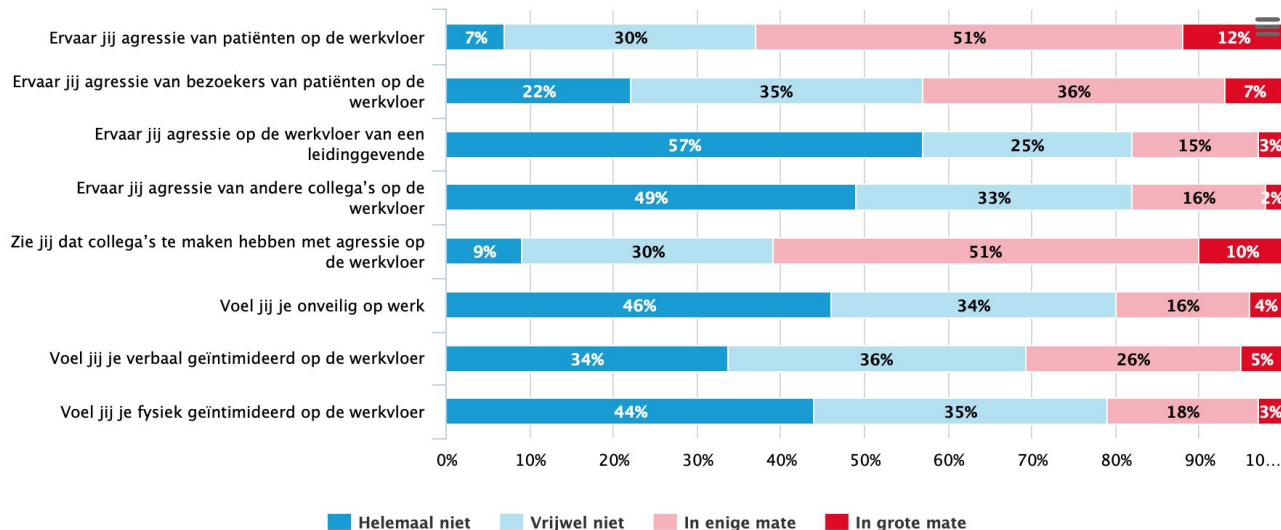




Zorgmedewerkers ervaren stress en spanningsklachten door de toenemende agressie op de werkvloer

63% van de zorgmedewerkers ervaart agressie op de werkvloer, 20% voelt zich dan ook onveilig op werk

Stellingen
In welke mate...

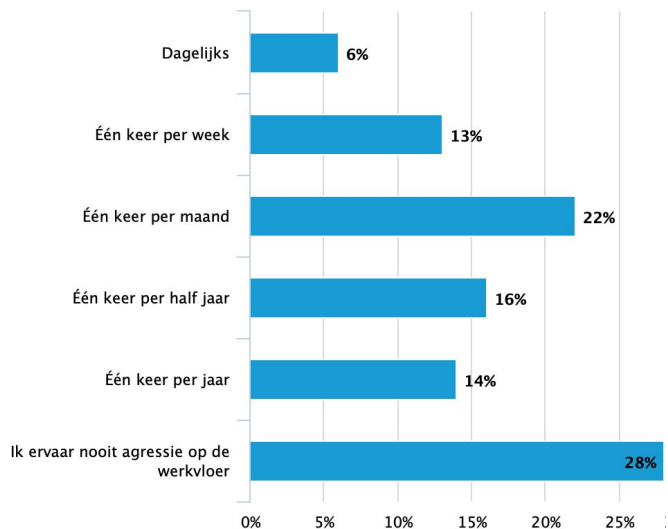


INZICHTEN

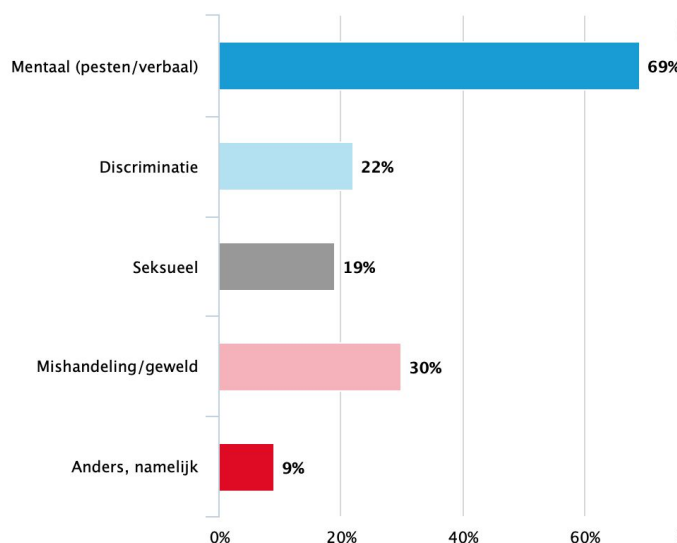
- Agressie wordt door zorgmedewerkers het meest ervaren door patiënten (**63%**) en hun bezoekers (**43%**)
- **20%** geeft dan ook aan zich onveilig te voelen op zijn/haar werk
- **31%** voelt zich verbaal en **21%** voelt zich fysiek geïntimideerd
- Niet alleen ervaren zorgmedewerkers zelf agressie, ook ziet **61%** dat andere collega's te maken hebben met agressie op de werkvloer

Deze agressie komt bij 41% (vaker dan) eens per maand voor. De agressie uit zich vooral in mentale agressie en geweld

Frequentie van agressie op de werkvloer



Type agressie op de werkvloer



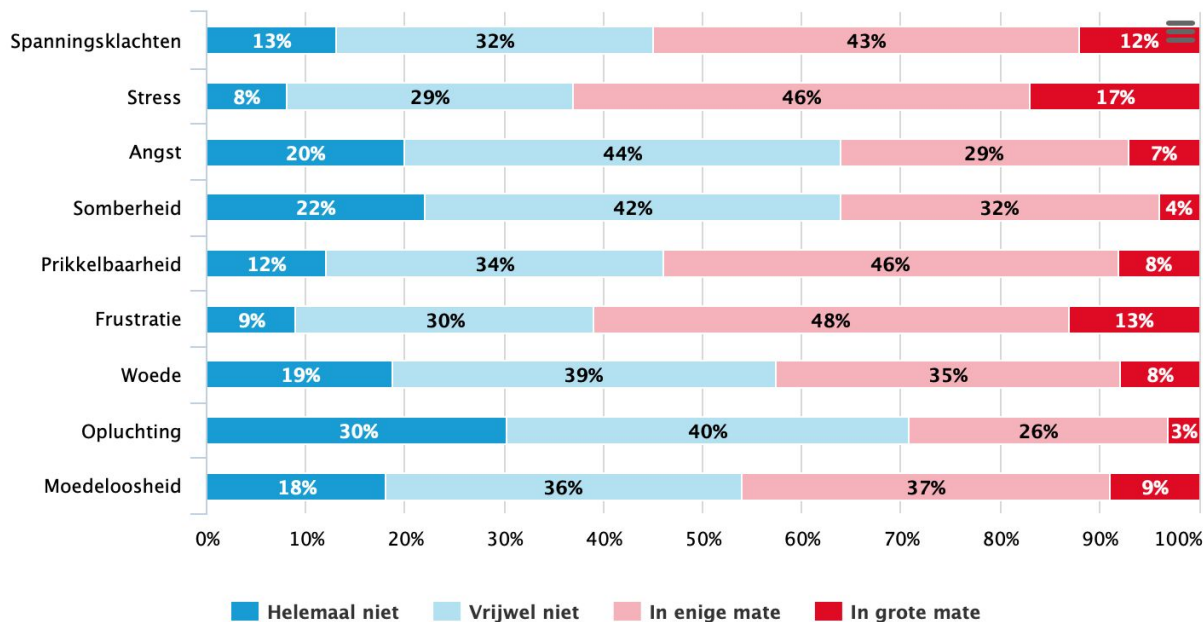
INZICHTEN

- **41%** ervaart (vaker dan) één keer per maand agressie
- **6%** geeft aan dit dagelijks te ervaren
- De meest voorkomende type agressie is mentale agressie, zoals pesten/verbaal. Maar liefst **69%** van de zorgmedewerkers heeft hier last van
- Op de tweede plaats komt mishandeling en geweld, met **30%**, gevolgd door discriminatie met **22%**

De agressiviteit zorgt voornamelijk voor stress (63%), frustratie (61%) en spanningsklachten (55%)

Klachten door agressie:

In welke mate ervaar jij de volgende gevoelens bij/tijdens agressie op de werkvloer?

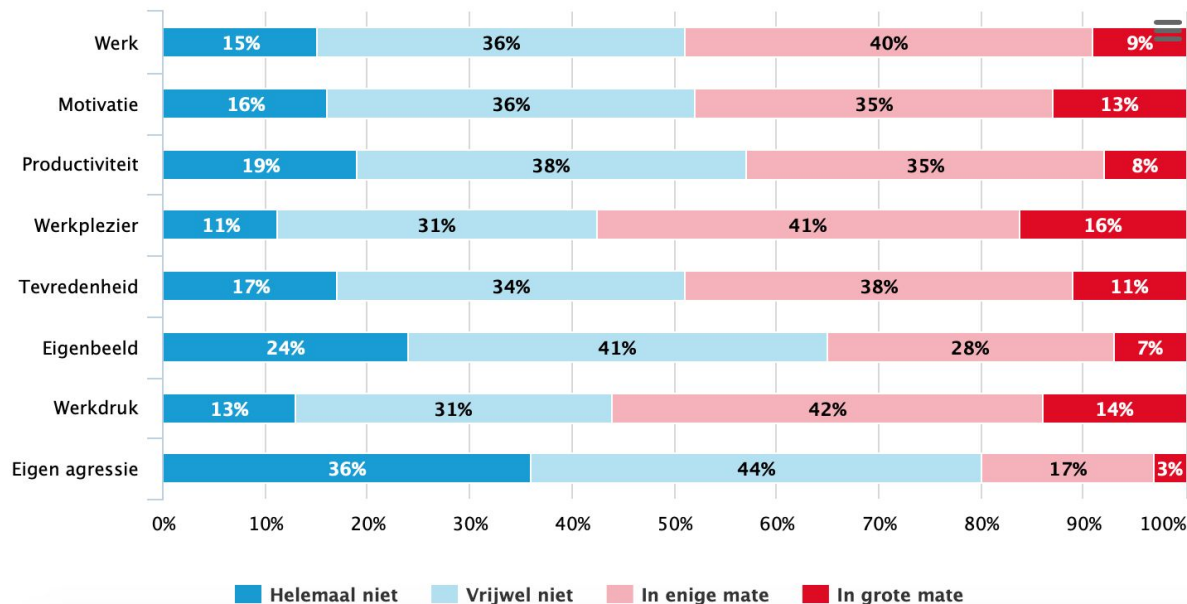


INZICHTEN

- De grootste klachten die voortkomen uit de agressie op de werkvloer zijn stress (**63%**), frustratie (**61%**) en spanningsklachten (**55%**)
- Daarnaast voelt **46%** zich moedeloos naar de agressie toe
- Ook voelt **36%** zich angstig bij of tijdens de agressie

De agressie heeft vooral invloed het werkplezier (57%) en de werkdruk (56%) van de zorgmedewerkers

Invloed agressie op andere aspecten
*In hoeverre heeft de agressie invloed op
jouw:*



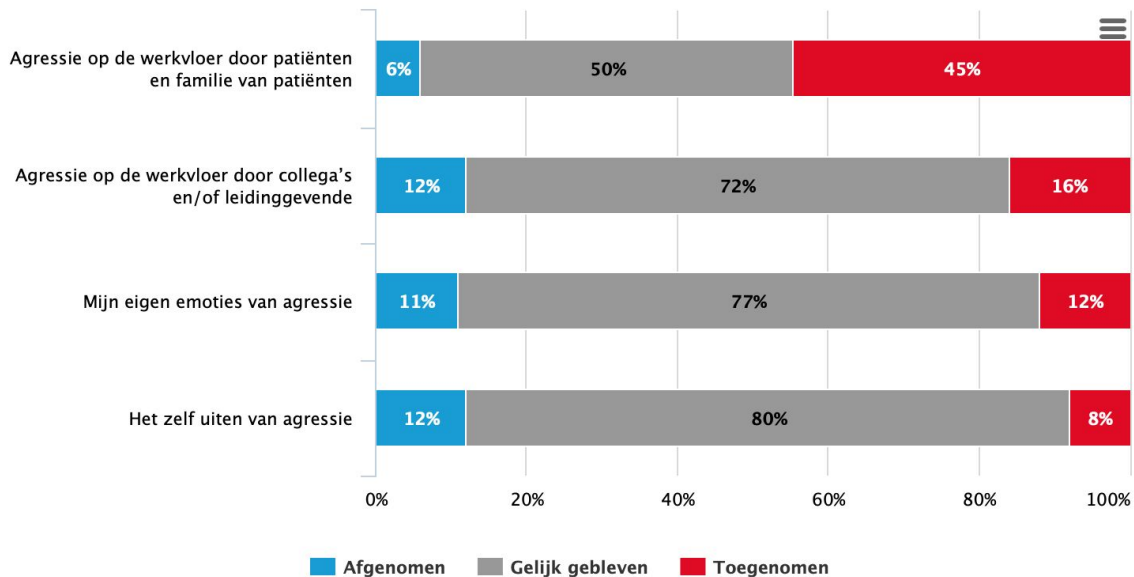
INZICHTEN

- Agressie heeft gevolgen voor verschillende aspecten bij de zorgmedewerkers; vooral het werkplezier (**57%**) en de tevredenheid (**49%**) worden beïnvloed
- Daarbij beïnvloedt het voor **56%** ook de werkdruk en voor **43%** de productiviteit

45% van de zorgmedewerkers geeft aan dat agressie onder patiënten en bezoekers is toegenomen sinds Corona

Invloed van Corona op agressie

In hoeverre zijn onderstaande aspecten sinds de corona crisis afgenomen, gelijk gebleven of toegenomen?



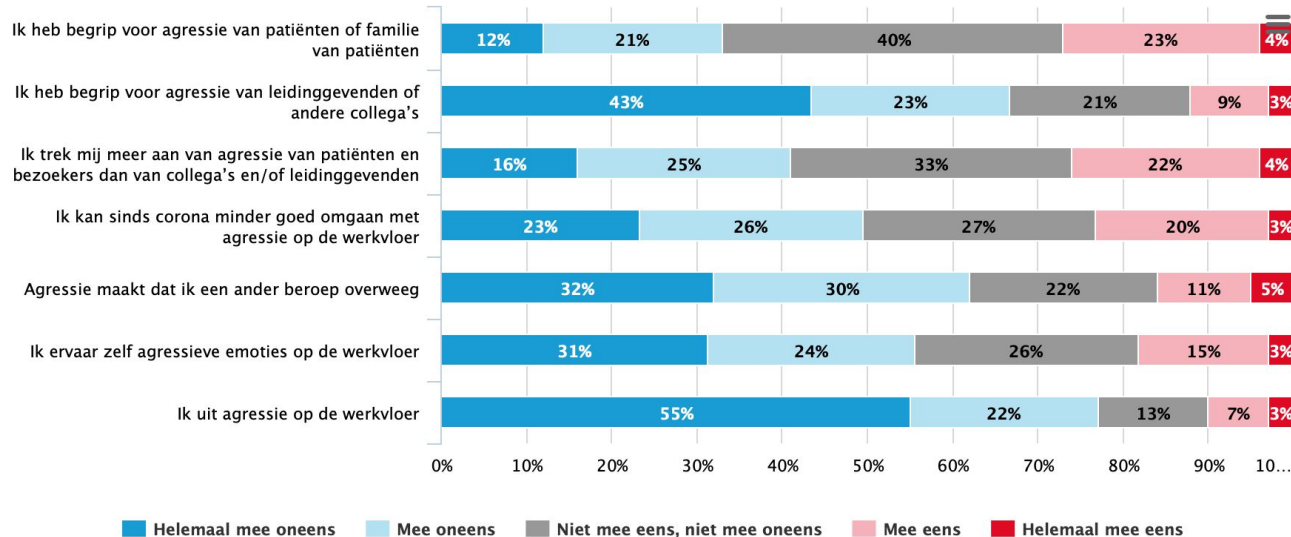
INZICHTEN

- Vooral onder patiënten en hun familie zien de zorgmedewerkers de agressie toenemen (**45%**)
- Maar ook agressie onder collega's (**16%**) of bij hunzelf (**12%**) is toegenomen
- **8%** geeft zelfs aan dat het zelf uiten van hun agressie is toegenomen door de Corona crisis

23% van de zorgmedewerkers kan minder goed omgaan met agressie op de werkvloer sinds de start van corona

INZICHTEN

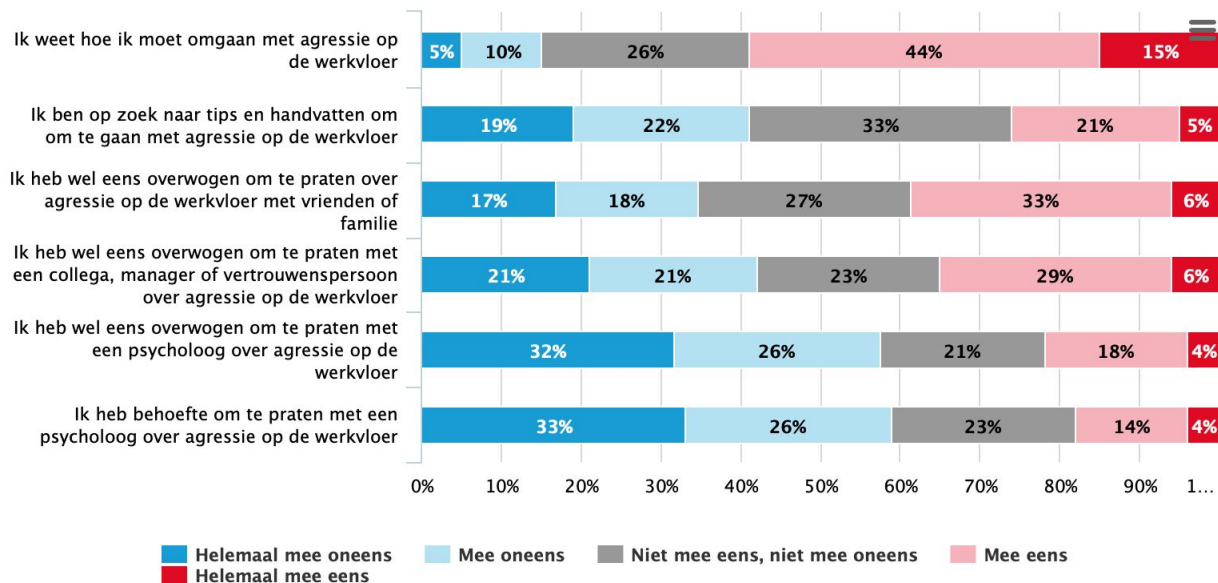
Stellingen rondom agressie



- **23%** geeft aan sinds de Corona crisis minder goed om te kunnen gaan met agressie
- Voor agressie vanuit collega's is er geen begrip (**66%**),
- Terwijl maar **33%** geen begrip heeft voor agressie vanuit patiënten en naasten.
- **16%** van de zorgmedewerkers overweegt een ander beroep door de agressie

18% van de zorgmedewerkers wilt praten met een psycholoog over agressie op de werkvloer

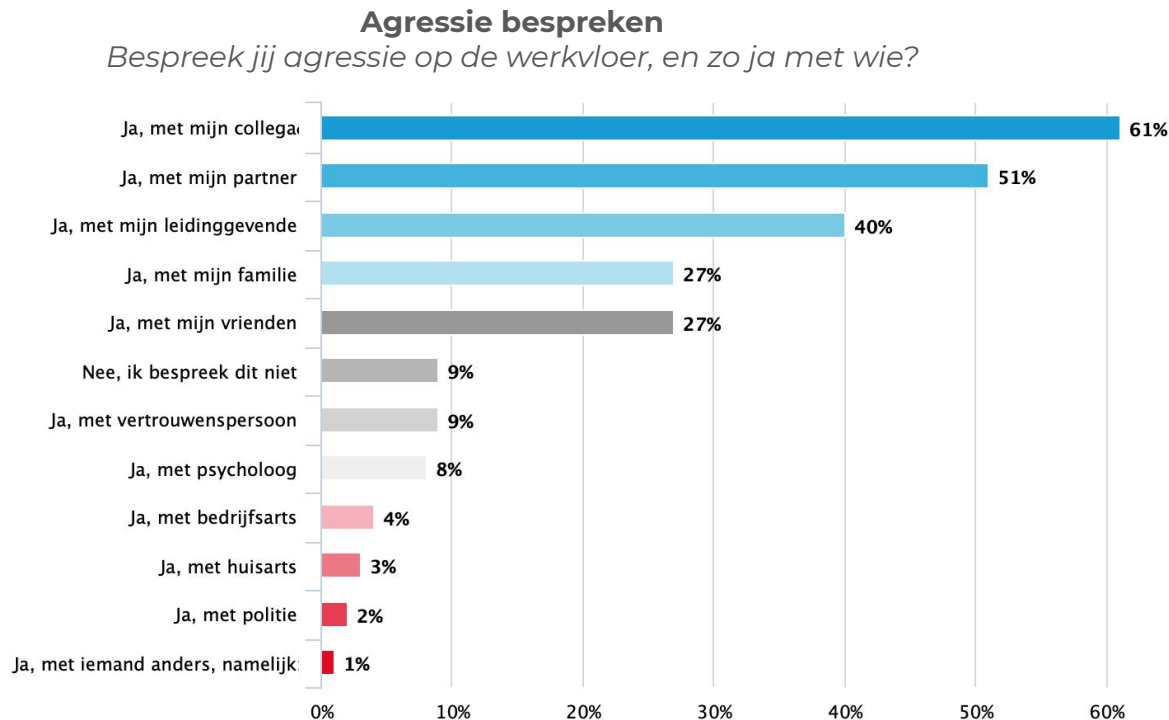
Het omgaan met agressie *Stellingen*



INZICHTEN

- Zorgmedewerkers willen graag hulp tijdens voor agressie op de werkvloer: tips en adviezen (**26%**) en laagdrempelig contact met een psycholoog (**18%**) zijn gewenst
- Ook het bespreken van agressie met vrienden of familie (**39%**) of met andere collega's (**35%**) wordt overwogen

Zorgmedewerkers bespreken agressie voornamelijk met collega's (61%)



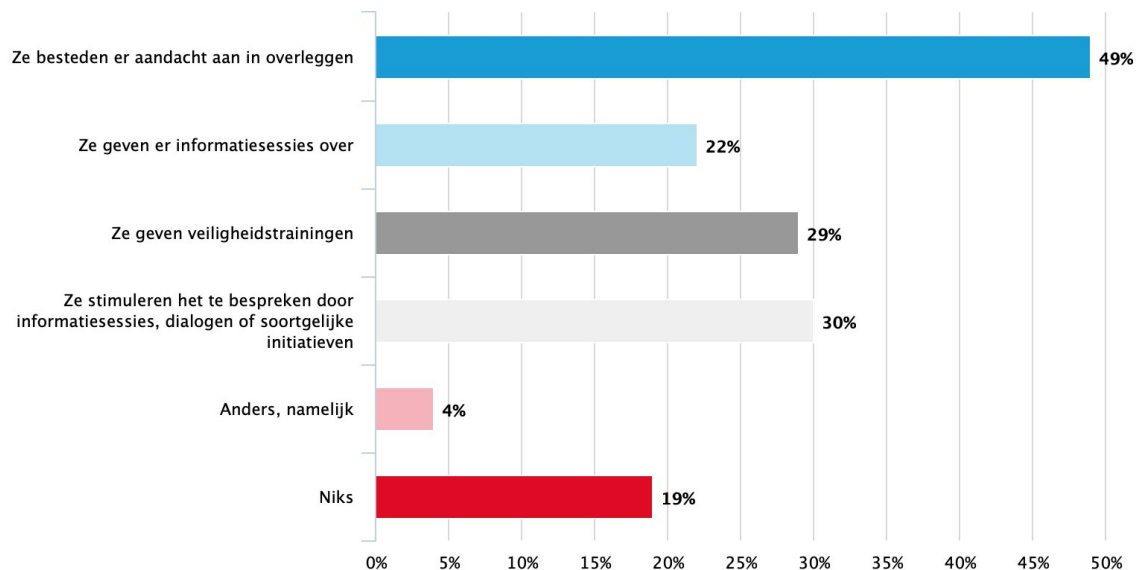
INZICHTEN

- Voornamelijk wordt met collega's (**61%**) en partners (**51%**) over agressie op de werkvloer gesproken
- Ook richten zorgmedewerkers zich tot hun leidinggevende (**40%**)
- **8%** zoekt contact met psycholoog om over agressie op de werkvloer te praten

Bij 51% van de zorgmedewerkers wordt agressie niet besproken in werkoverleggen. 19% van de werkgevers doet zelfs niks.

Initiatieven vanuit de werkgever omtrent agressie

Wat doet jouw werkgever aan agressie op de werkvloer?

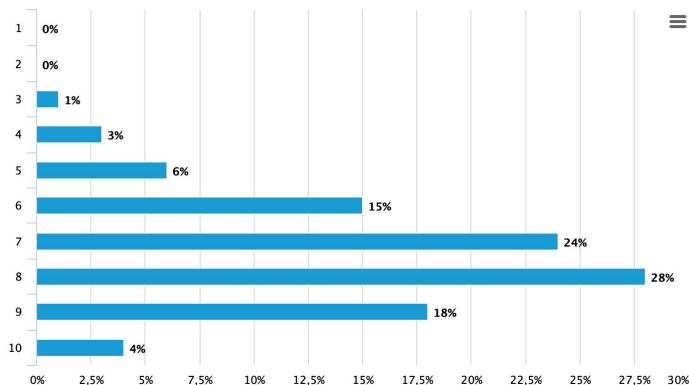


INZICHTEN

- In meer dan de helft van de gevallen (**51%**) wordt agressie nog niet besproken in werkoverleggen.
- Ongeveer **een kwart** van de werknemers geeft informatiesessies, trainingen of soortgelijke initiatieven
- **19%** van de zorgmedewerkers geeft aan dat hun werknemer zelfs geen actie onderneemt omtrent het thema agressiviteit op de werkvloer

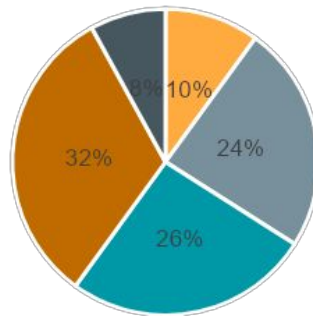
Bij 40% van de zorgmedewerkers is zijn/haar mentale gezondheid achteruit gegaan sinds de Corona crisis

Cijfer voor mentale gezondheid op dit moment



Stelling:

Mijn mentale gezondheid is achteruitgegaan sinds de Corona crisis



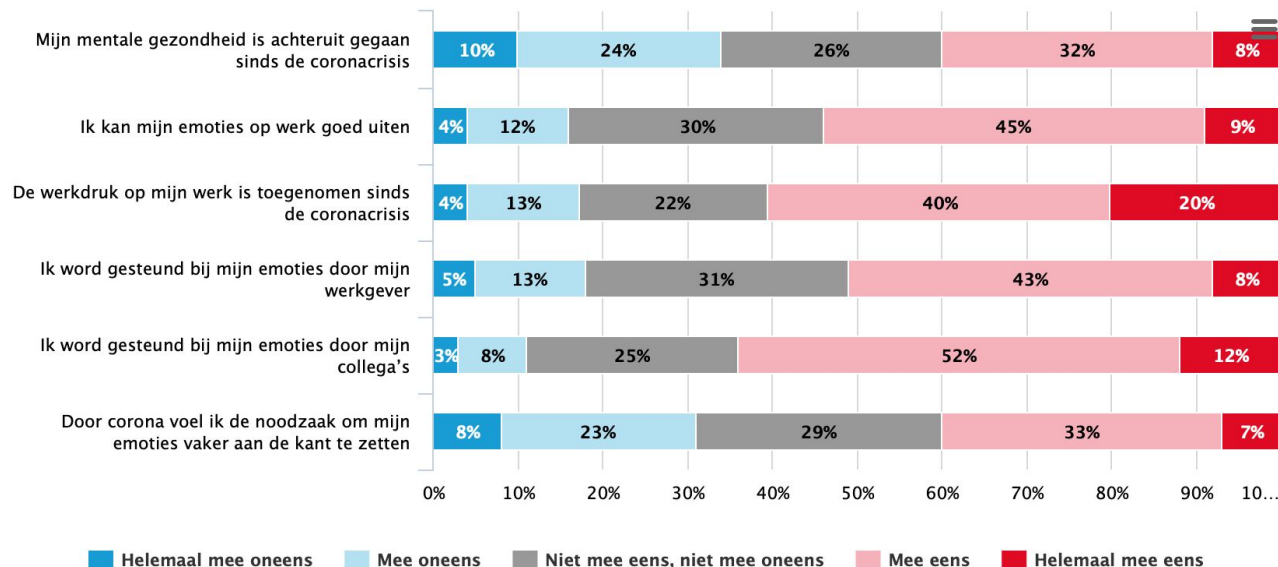
Helemaal mee oneens
Mee oneens
Neutraal
Mee eens
Helemaal mee eens

INZICHTEN

- Bijna de helft van de respondenten (**48%**) geeft zijn/haar mentale gezondheid een 7 of lager
- 40%** geeft aan dat zijn mentale gezondheid achteruit is de Corona crisis

40% van de zorgmedewerkers heeft het gevoel bovenmatig veel hun emoties te moeten uitzetten sinds Corona

Stellingen



INZICHTEN

- **60%** voelt dat de werkdruk toegenomen is sinds de Corona crisis
- **40%** geeft dan ook aan dat zijn/haar mentale gezondheid achteruit is gegaan sinds de crisis
- **18%** voelt zich hierin niet gesteund door zijn werkgever
- Meer steun wordt gevonden bij collega's (**64%**)
- **40%** heeft het gevoel zijn/haar emoties vaker genooddaakt aan de kant te moeten zetten sinds Corona

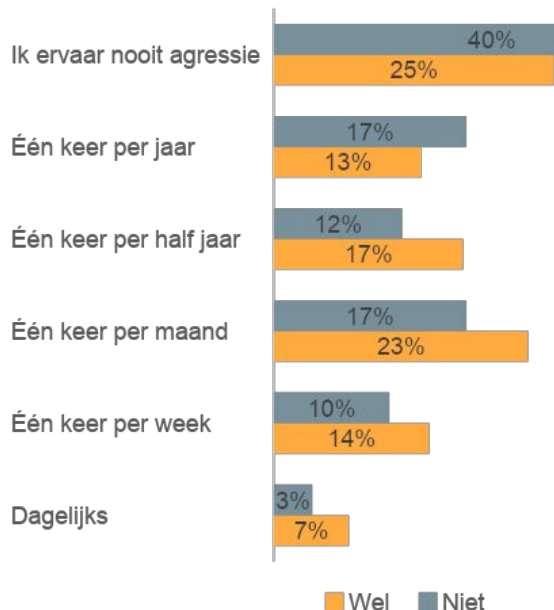


Cliëntgebonden zorgmedewerkers ervaren meer
agressie en willen graag hulp

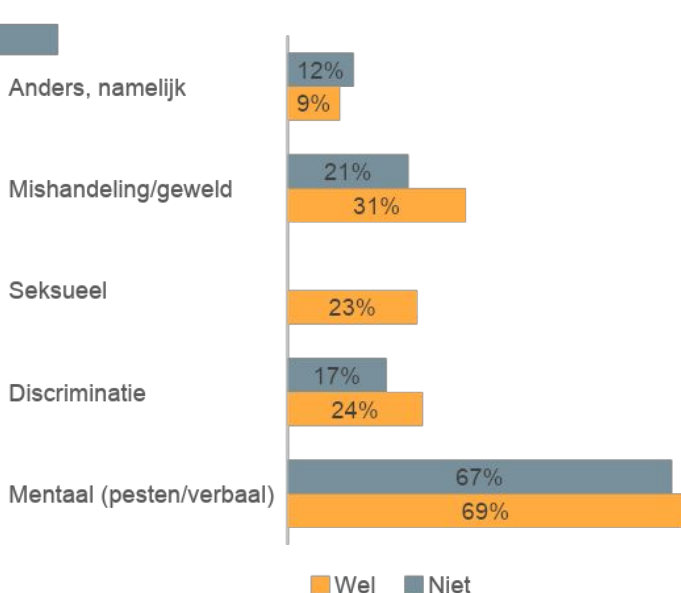
Bijna 70% van zowel cliëntgebonden als niet cliëntgebonden medewerkers ervaren mentale agressie op de werkvloer

Wel en niet cliëntgebonden zorgmedewerkers

Frequentie van agressiviteit ervaren



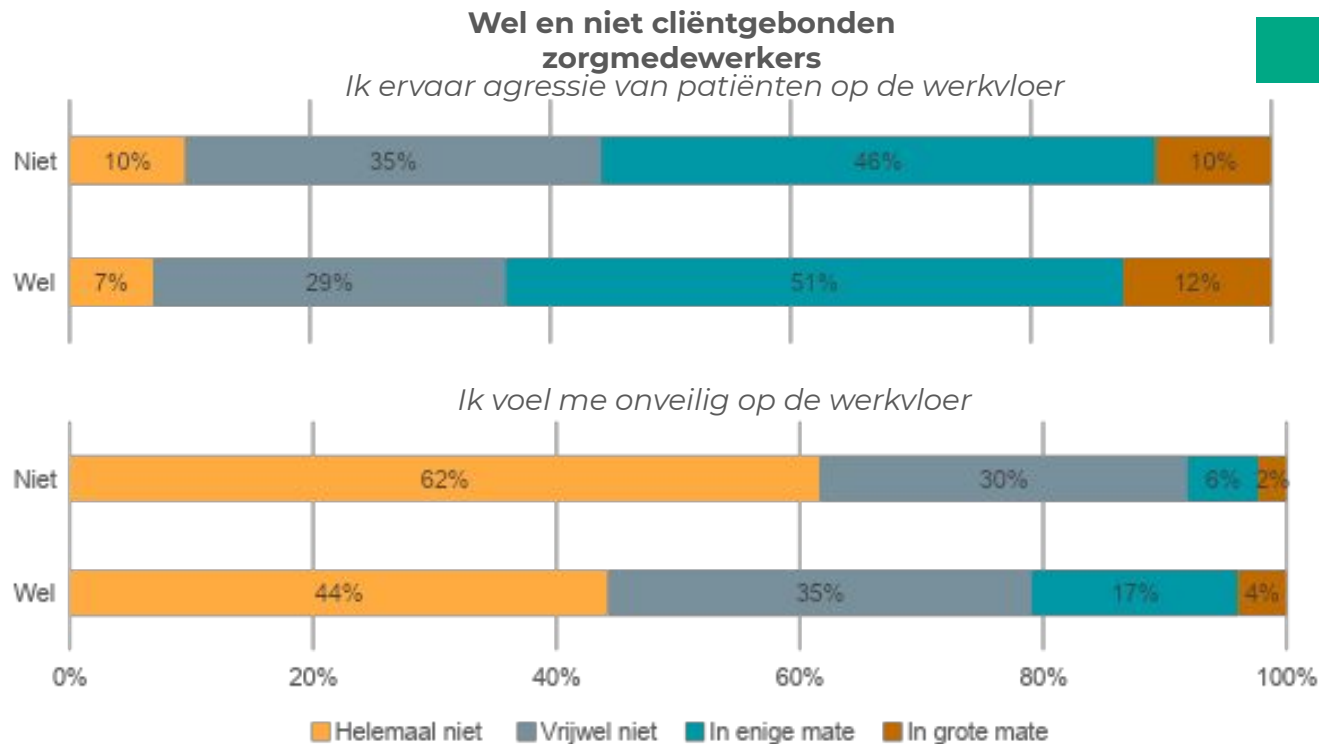
Type agressie



INZICHTEN

- **44%** van de cliëntgebonden medewerkers ervaren (vaker dan) één keer per maand agressie, waar dat bij niet cliëntgebonden medewerkers **31%** is
- Ook de type agressie verschilt, bij cliëntgebonden medewerkers komen seksuele agressie, mishandeling/geweld en discriminatie vaker voor

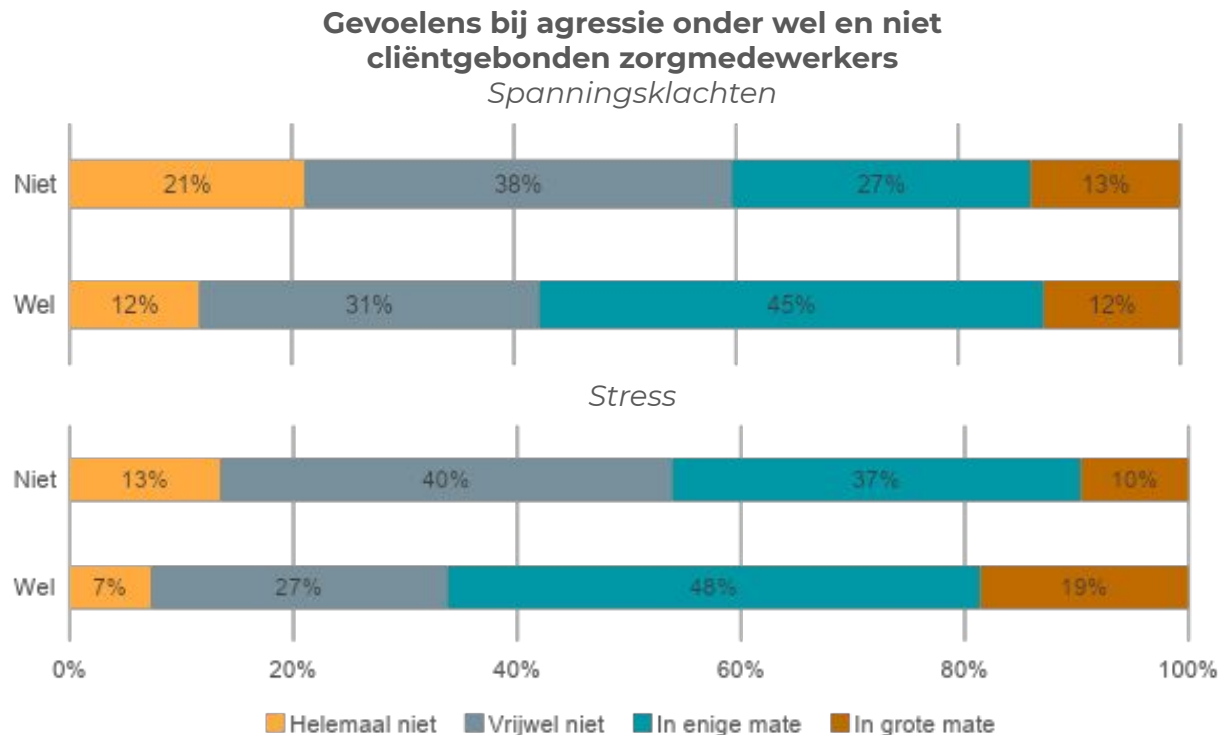
21% van de cliëntgebonden medewerkers voelt zich onveilig op de werkvloer, bij niet cliëntgebonden medewerkers is dit 8%



INZICHTEN

- Cliëntgebonden medewerkers ervaren **7%** meer agressie vanuit patiënten
- Zij voelen zich dan ook **13%** onveiliger op de werkvloer dan niet cliëntgebonden medewerkers

Ook ervaren cliëntgebonden medewerkers meer spannings- en stressklachten dan niet cliëntgebonden medewerkers



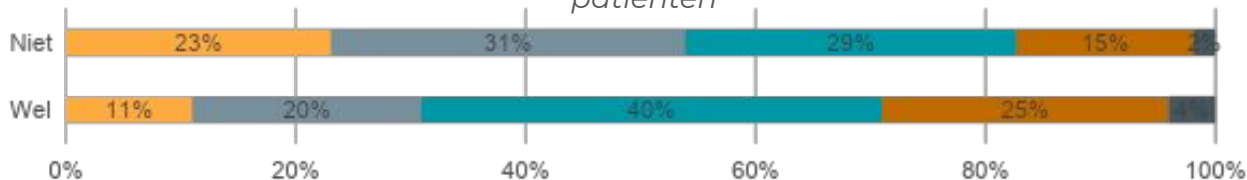
INZICHTEN

- Cliëntgebonden medewerkers ervaren **17%** meer spanningsklachten
- Zij ervaren ook **20%** meer stressklachten dan niet cliëntgebonden medewerkers

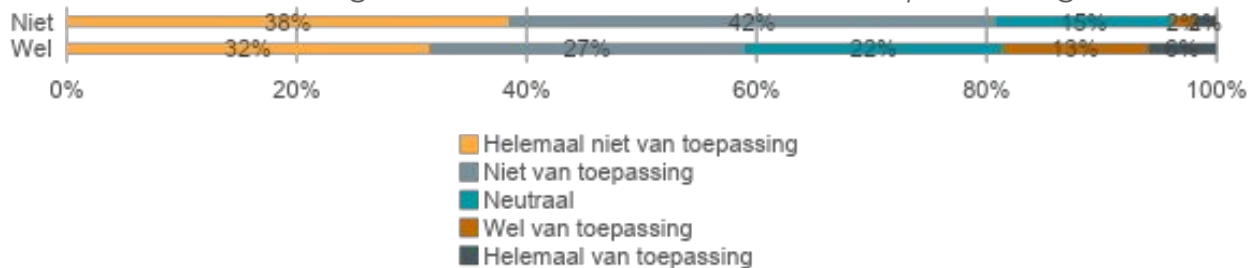
Cliëntgebonden medewerkers overwegen daardoor vaker een ander beroep dan niet cliëntgebonden medewerkers

Stellingen omtrent agressie onder wel en niet cliëntgebonden zorgmedewerkers

Ik heb begrip voor agressie van patiënten of familie van patiënten



Agressie maakt dat ik een ander beroep overweeg

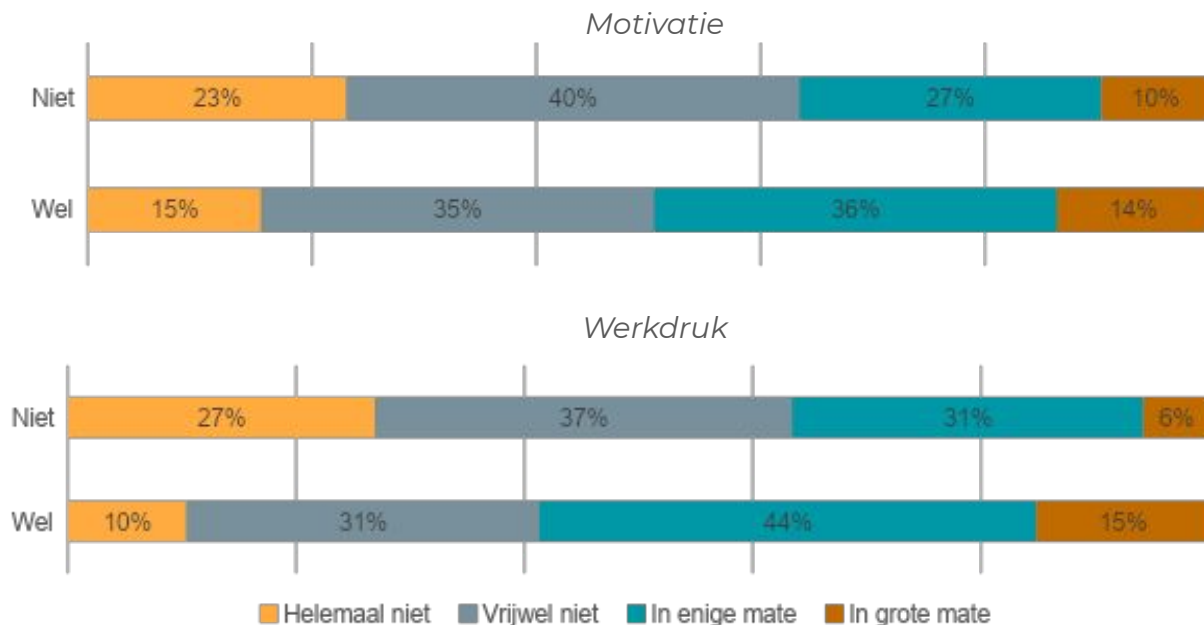


INZICHTEN

- Van de cliëntgebonden medewerkers heeft **12%** meer begrip voor de agressie vanuit patiënten en hun familie
- Maar daarbij overwegen cliëntgebonden medewerkers wel vaker om een ander beroep te kiezen door de agressie (**19%**) dan de niet cliëntgebonden medewerkers (**4%**)

Agressie heeft meer invloed op motivatie en werkdruk voor cliëntgebonden dan niet cliëntgebonden medewerkers

Veranderingen door agressie op de werkvloer onder wel en niet cliëntgebonden zorgmedewerkers



INZICHTEN

- Cliëntgebonden medewerkers zien een verandering van **50%** in hun motivatie, niet cliënt gebonden medewerkers zien hier **37%** verandering
- Ook binnen de werkdruk zien cliëntgebonden medewerkers een verandering door agressie, bij maar liefst **59%**. Bij niet cliëntgebonden is dit **37%**

Cliëntgebonden medewerkers willen dan ook liever praten met psycholoog dan niet cliëntgebonden medewerkers

Wensen omtrent agressie op de werkvloer naar werkgevers onder wel en niet cliëntgebonden zorgmedewerkers

Ik zou graag tips en handvatten ontvangen omtrent agressie



Ik zou graag met een psycholoog willen praten



■ Helemaal mee oneens
■ Mee oneens
■ Niet mee eens, niet mee oneens
■ Mee eens
■ Helemaal mee eens

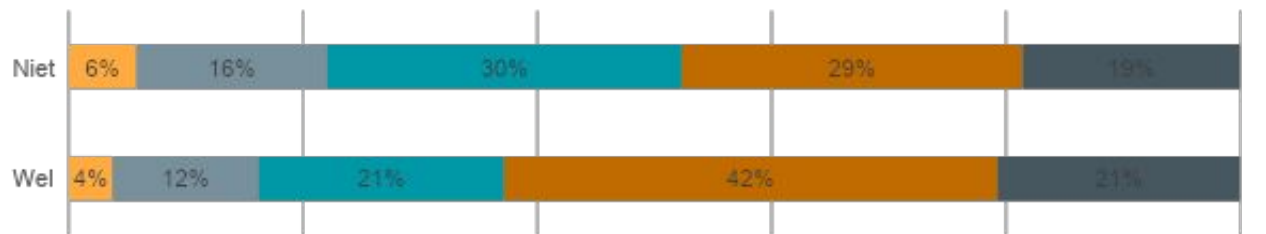
INZICHTEN

- **28%** van de wel en **15%** van de niet cliëntgebonden medewerkers ontvangt graag tips omtrent agressie
- **24%** van de cliëntgebonden medewerkers wilt ook graag praten hierover met een psycholoog, voor niet cliëntgebonden medewerkers is dit **10%**

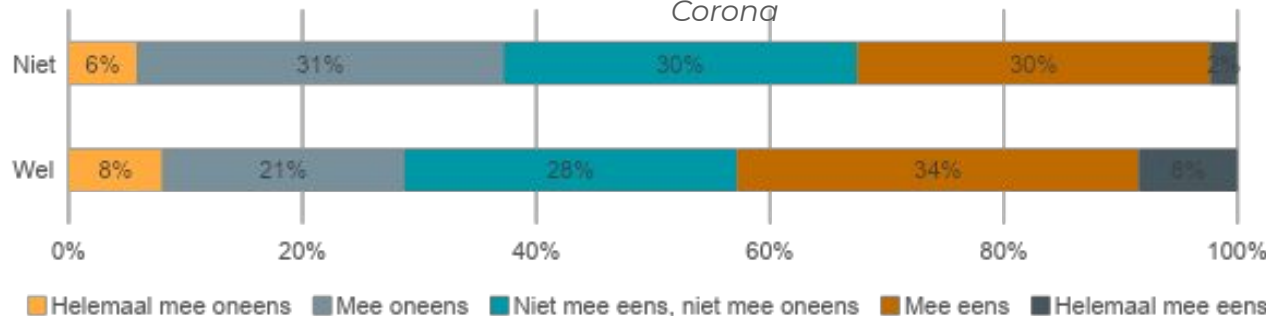
Cliëntgebonden zorgmedewerkers ervaren relatief meer werkdruk sinds Corona dan niet cliëntgebonden medewerkers

Wel en niet cliëntgebonden zorgmedewerkers

De werkdruk is toegenomen door Corona

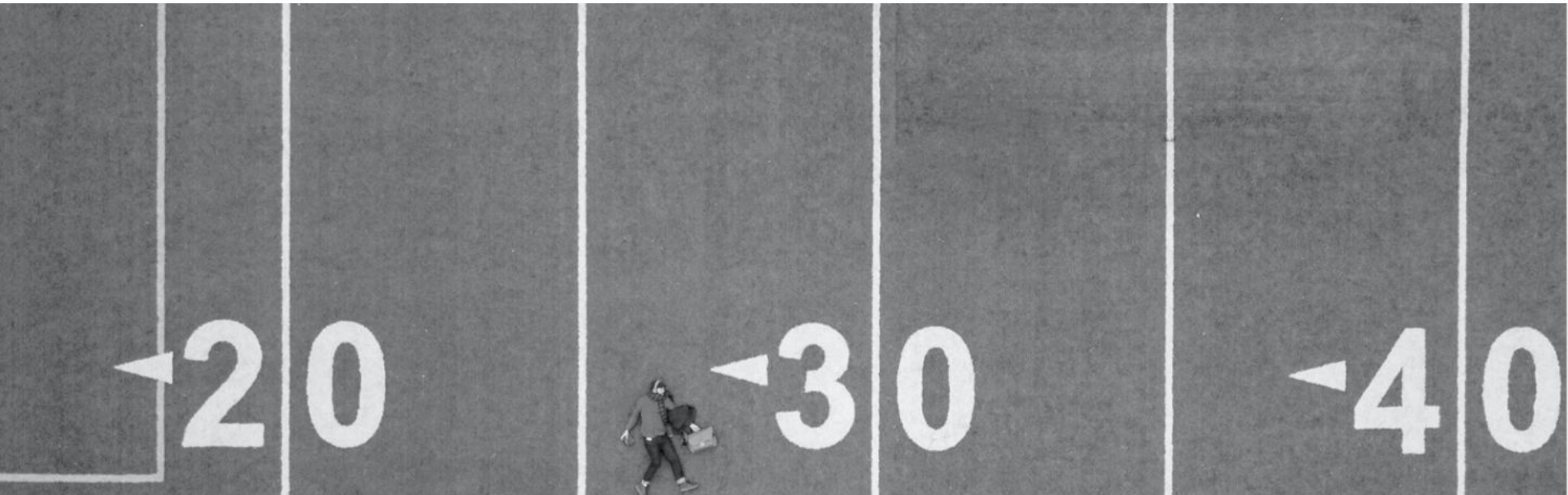


Mijn emoties moet ik meer aan de kant zetten door Corona



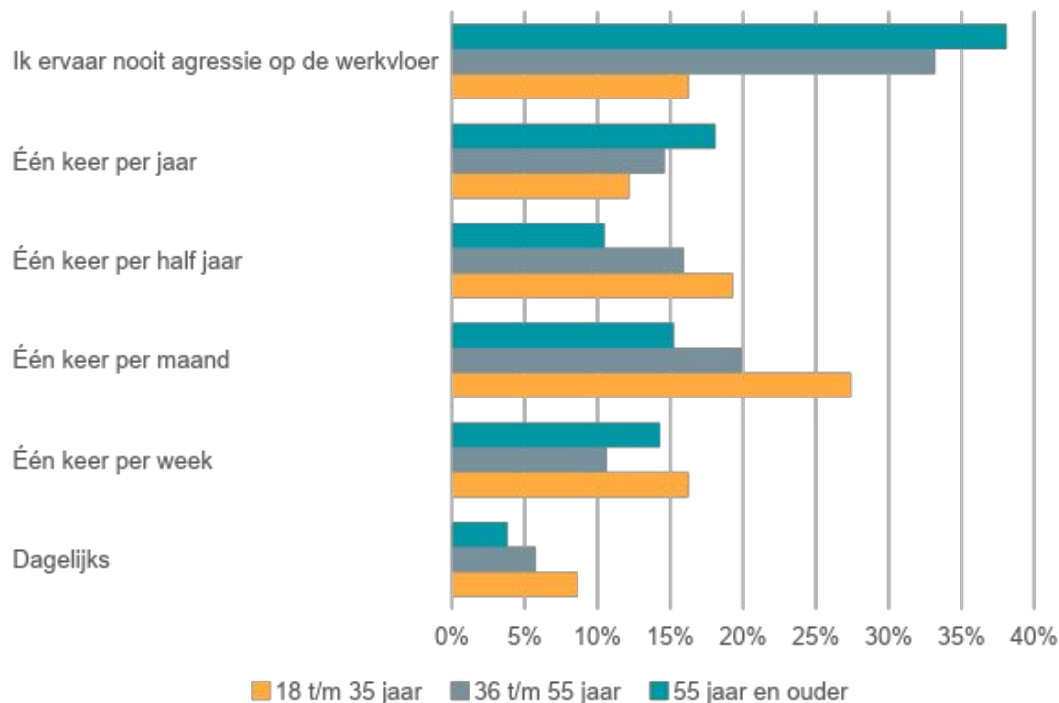
INZICHTEN

- Van de cliëntgebonden zorgmedewerkers geeft **63%** aan meer werkdruk te ervaren sinds Corona. Onder de niet cliëntgebonden medewerkers is dat **48%**
- Daarbij geeft ook **42%** van de cliëntgebonden medewerkers aan het gevoel te hebben dat zij hun emoties meer opzij moeten zetten gedurende deze crisis. Bij niet cliëntgebonden medewerkers ligt dit percentage op **32%**



Leeftijdsgroep van 36 t/m 55 jarigen ervaren de meeste spanning en stress rondom agressie op de werkvloer

Jonge zorgmedewerkers (18 t/m 35 jaar) ervaren vaker agressie op de werkvloer dan de andere leeftijdsgroepen

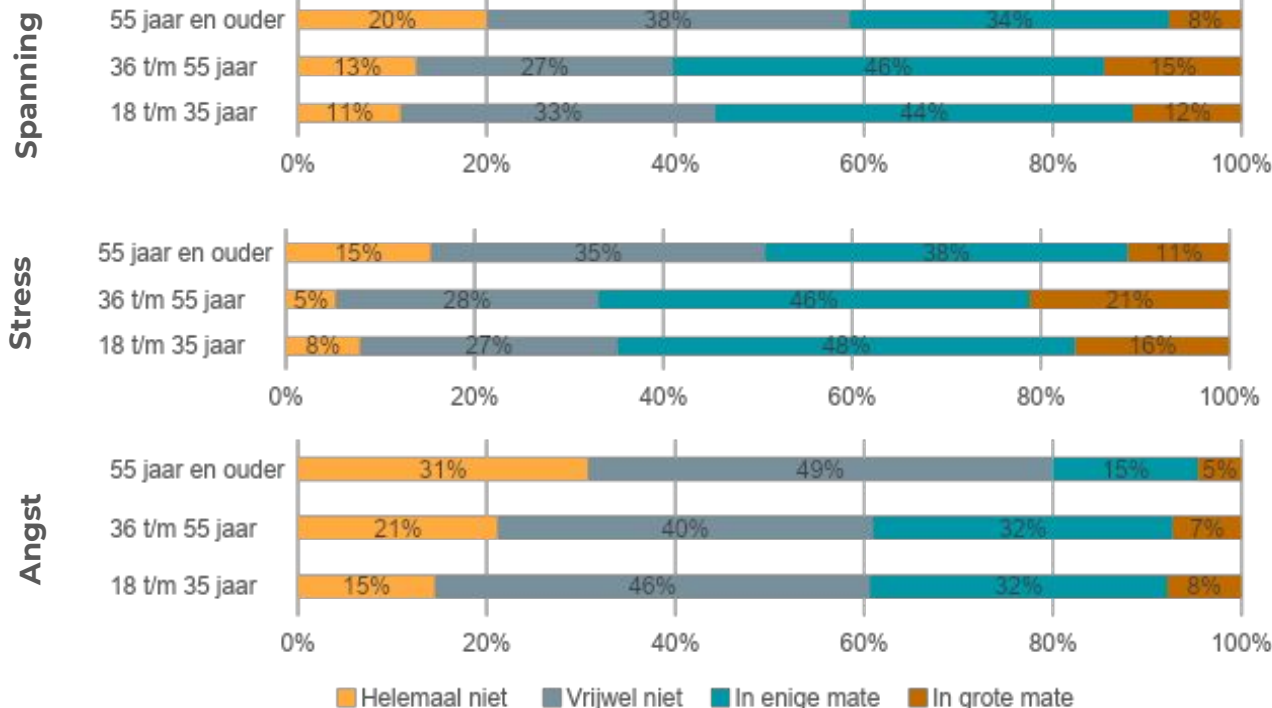


INZICHTEN

- De frequentie van ervaringen met agressie op de werkvloer ligt hoger bij jonge zorgmedewerkers dan bij de andere leeftijdsgroepen
- **52%** van de jonge zorgmedewerkers heeft 1 keer per maand of vaker last van agressie op de werkvloer
- Voor 36 t/m 55 jarigen ligt dit op **36%** en voor 55 plussers op **33%**

Toch hebben 36 t/m 55 jarigen meer spanning, stress en angst door agressie op de werkvloer dan andere leeftijdsgroepen

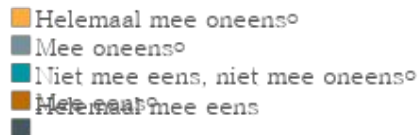
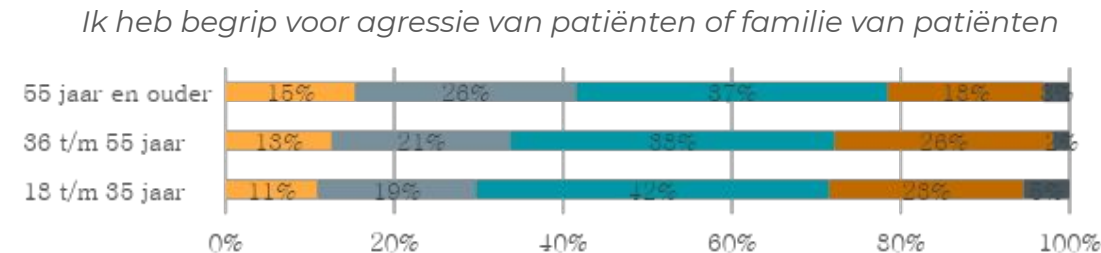
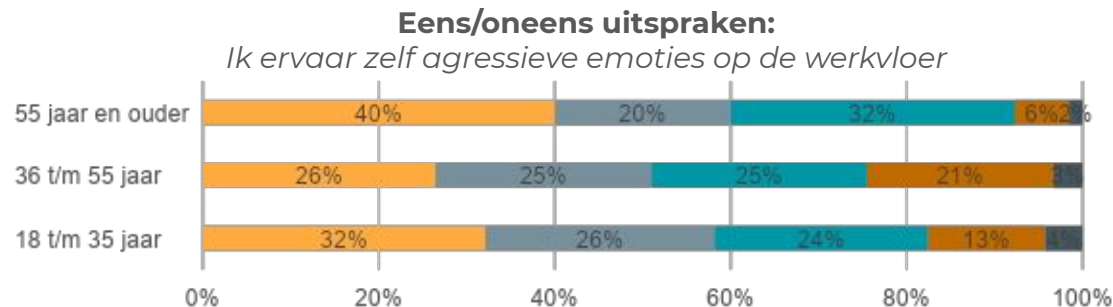
Mate van het ervaren van gevoelens bij/tijdens agressie op de werkvloer



INZICHTEN

- Van de 36 t/m 55 jarigen ervaart **60%** spanning door agressie op de werkvloer, waar dit voor 18 t/m 35 jarigen en 55 plussers lager ligt
- Ook ervaren zij de meeste stress gevoelens (**67%**)
- 18 t/m 35 jarigen en 36 t/m 55 jarigen voelen dezelfde hoeveelheid angst door agressie (**39%**), bij 55 plussers ligt dit op de **20%**

De 36 t/m 55 jarigen ervaren ook meer eigen agressie (24%) t.o.v. de andere leeftijdsgroepen



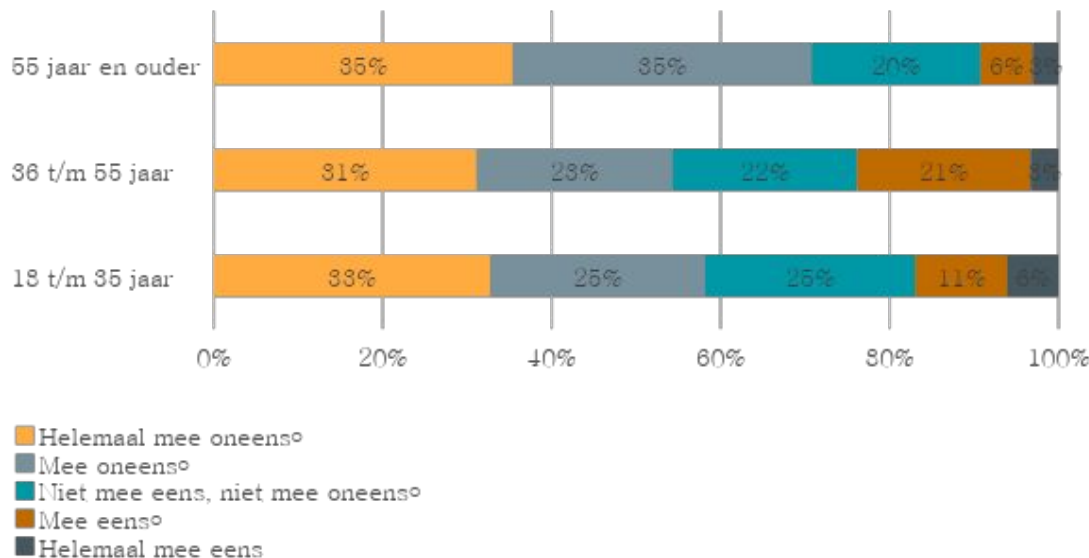
INZICHTEN

- Van de zorgmedewerkers ervaart de leeftijdsgroep van 36 t/m 55 jaar oud de meeste eigen agressie (**24%**)
- De jongste groep (18 t/m 35 jarigen) toont het meeste begrip voor agressie onder patiënten en diens familie (**28%**)

Van alle leeftijdsgroepen willen 36 t/m 55 jarigen het liefst praten met een psycholoog over agressie op de werkvloer

Eens/oneens uitspraken:

Ik heb behoefte om te praten met een psycholoog over agressie op de werkvloer



INZICHTEN

- Van de zorgmedewerkers van 36 t/m 55 jaar heeft **24%** aangegeven graag te willen praten over agressie op de werkvloer
- Voor 18 t/m 35 jarigen ligt dit op **17%** en voor 55 plussers op **9%**

Contact

Gijs Coppens - OpenUp - gijs@openup.care, 06 2533 9682

Lizette Wassink - VGZ - L.Wassink@vgz.nl, 06 5193 2654

Stephanie Stalenhoef - IZZ - stephanie.stalenhoef@stichtingizz.nl