



het gevoel van samen

Toenemende agressie van verwanten; hoe houden we het veilig?

Suzanne Thomasse & Suzan Linders



Programma

- Opening en realiteit: wat zien we gebeuren?
- Recente feiten & trends
- Interactieve casus
- Veilig handelen: individueel & team
- Organisatiebeleid & bestuurlijke rol





Realiteit: wat zien we gebeuren?

Log in op mentimeter door de QR code te scannen

Lukt dit niet gebruik dan de link
<https://www.menti.com/al39qugpzg48>



Live stream mentimeter



Mini reflectie

Maak 2-tallen

Bespreek met elkaar onderstaande vragen:

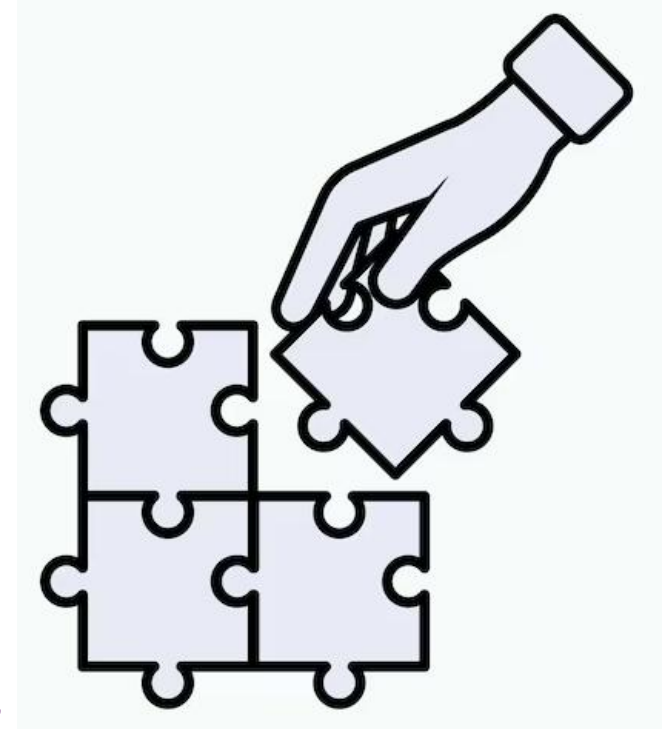
- Wanneer voelde jij je de afgelopen 3 maanden het meest onder druk gezet door familie?
- Wat maakte het moeilijk?





Conclusie uit de praktijk

- Grensoverschrijdend gedrag/ agressie zijn meestal geen incidenten maar hebben een **structureel karakter**
- Het raakt veiligheid, professioneel handelen en soms besluitvorming
- En daarmee is het niet alleen een communicatievraagstuk, maar ook een **organisatievraagstuk**



Cliënt centraal, medewerker cruciaal!

het gevoel van samen

resultaten peiling Agressie in de zorg

HOE VAAK HEB JIJ IN 2025 TE MAKEN
GEHAD MET AGRESSIE?

DAGELIJKS 6%
WEKELIJKS 19%

meer dan maandelijks, niet wekelijks 15%
maandelijks 10%
incidenteel 39%
geen agressie meegemaakt 11%

WAARUIT BESTOND DIE AGRESSIE?
(MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

**SCHREEUWEN/
SCHELDEN 88%**

SLAAN 31%
VASTPAKKEN/DUW 30%
SCHOPPEN 23%
(DOODS)BEDREIGINGEN 22%
SPUGEN 18%
SEKSUEEL GRENDOVERSCHR. 15%

WIE ZIJN DE AGRESSORS?
(MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

**PATIËNT/
CLIËNT 90%**

familieleden patiënt/cliënt 47%
vertegenwoordiger patiënt/cliënt 8%

DENK JIJ DAT AGRESSIE IN DE
ZORG DE KOMENDE JAREN GAAT
TOENEMEN?

JA 92%
NEE 8%

ZIJN ER OP JOUW WERKPLEK
VOLDOENDE MANIEREN OM
ALARM TE SLAAN IN EEN
BEDREIGENDE SITUATIE?

JA 69%
NEE 31%

HEB JIJ HET GEVOEL DAT ER
VOLDOENDE NAAR JE WORDT
GELUISTERD DOOR JE WERKGEVER
ALS HET OVER AGRESSIE GAAT?

JA 62%
NEE 38%

januari 2026

Er deden 967 respondenten mee aan dit onderzoek.

NU'91
voor zorgprofessionals

STELLING 1:
AGRESSIE IN DE ZORG
IS IN 2025 TOEGENOMEN

EENS 79%
ONEENS 21%

STELLING 2:
AGRESSIE IN DE ZORG IS IN DE
AFGELOPEN VIJF JAAR TOEGENOMEN

EENS 89%
ONEENS 11%

JA 62%

HEEFT ER IN REACTIE OP DE AGRESSIE/
DE GEWELDDADIGE SITUATIE EEN (VORM
VAN) INTERVENTIE PLAATSGEVONDEN?

HOE WERD DE BESLISSING
OM IN TE GRIJPEN BIJ DAT
GEWELD GENOMEN?

**OP EIGEN
INITIATIEF 54%**

op initiatief van leidinggevende/
management 18%
onder druk van teamleden 12%
anders 16%

NEE 38%

HOE KOMT HET VOLGENS JOU
DAT ER GEEN MAATREGELEN
GENOMEN ZIJN?

**WORDT GEZIEEN
ALS IETS WAT BIJ
HET WERK HOORT 64%**

er is onvoldoende personeel voor 16%
er is onvoldoende tijd voor 22%
er is geen plek waar we agressie kunnen melden 3%
er is onvoldoende geld voor 3%
anders 38%

HEB JIJ IN 2025 OVERWOGEN OM
DE ZORG TE VERLATEN VANWEGE
AGRESSIE RICHTING JOU?

JA 19%
NEE 81%



'Ik voelde alleen maar angst'



Agressie en geweld in de zorg wordt
heftiger: 'Soms zelfs elke dienst'

Aanpak geweld in zorg
voor GGZ te vrijblijvend



Agressie in de zorg:
'We wachten je op
in de garage'

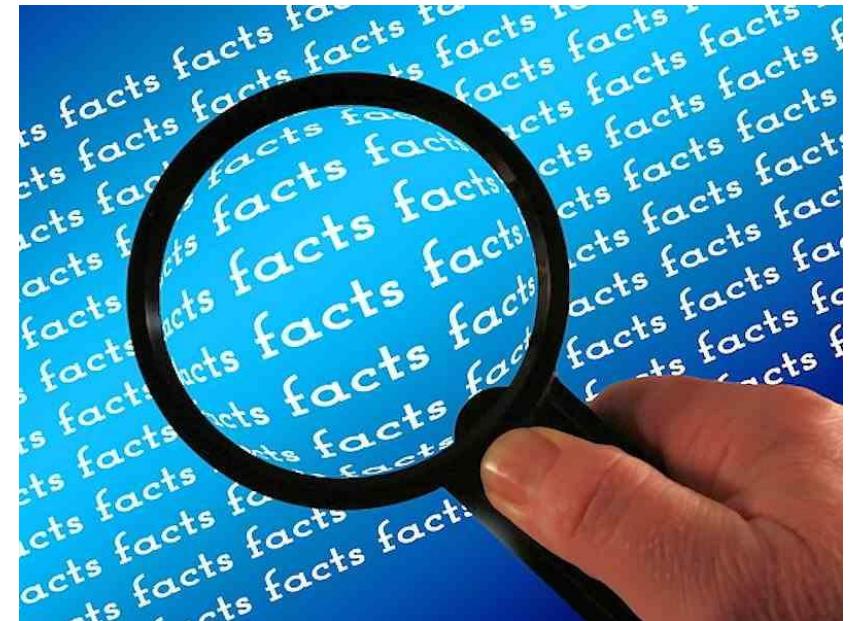
Medewerkers krijgen te maken met mensen die schoppen, slaan en spugen

Agressie en geweld grote bron
van zorg Slingeland Ziekenhuis



Recente feiten en trends

- Agressie verschuif van cliënt → familie
- We zien meer:
 - Dreigen met klachten/ media
 - Filmen van medewerkers
 - Juridische druk
 - Eisen rondom behandeling
- Toename morele druk:
 - “Als mijn moeder achteruit gaat is dat jouw/ jullie schuld”





Belangrijke oorzaken

OORZAAK	EFFECT
Personeelstekorten	Familie vult “regierol”
Complexere zorg	Meer angst
Dementie of andere ziekte trajecten	Emotionele ontregeling / overbelasting
Wantrouwen systeem	Sneller conflicten
24/7 informatiecultuur	Verwachting van controle

Agressie komt zelden voor uit kwaadwillendheid,
maar vaak vanuit angst + verlies van regie



Casus

De dochter van dhr. X komt naar je toe: “Mijn vader ligt al 20 minuten in de urine, dit is mishandeling, ik ga dit melden”. Terwijl ze dit zegt filmt ze je.

Wat zou jouw eerste reactie zijn?

- A. Excuses maken
- B. Dhr. X direct helpen
- C. Grenzen stellen
- D. Collega halen
- E. Niets doen





Veilig handelen

- Erken emotie, niet gedrag
- Breng rust via structuur
 - **Begrenzen:** “ik wil met u praten, maar niet terwijl u filmt”
 - **Richting geven:** “laten we even apart gaan zitten”
 - **Professionele rol:** “we lossen dit samen op, maar wel op een respectvolle manier”
 - **Gevolg benoemen + uitvoeren:** of (-) / of (+)
Bij geen medewerking contact verbreken
- Maak het niet persoonlijk





Wat medewerkers nodig hebben

Duidelijke organisatieregels zoals bijvoorbeeld:

- Filmen: wel / niet toegestaan?
- Agressie: zero tolerance?
- Wanneer mag ik een gesprek stoppen?
- Wanneer mag ik familie verwijderen?
- Wanneer moet ik melding maken?
- Wie neemt het over bij escalatie?





Bestuurlijke verantwoordelijkheid

Agressie is **geen** individueel probleem, maar een **organisatorisch veiligheidsvraagstuk**

Organisatie moet:

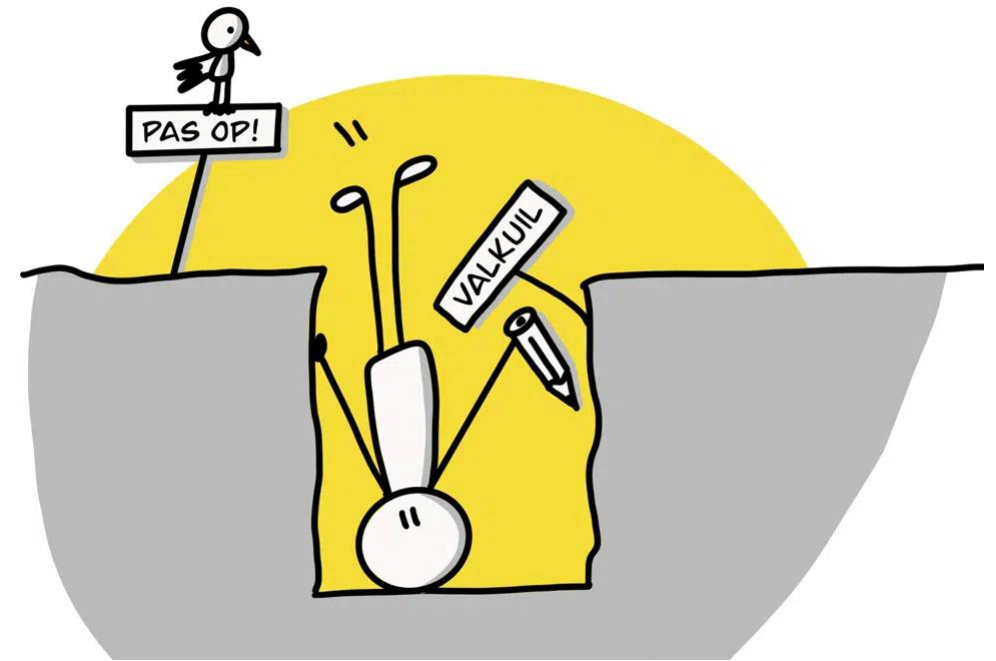
- Norm stellen
- Medewerkers mandaat geven
- Escalatiestructuur bieden
- Cultuur uitdragen





Veel voorkomende valkuilen

- Onveiligheid behandelen als discussiepunt
- Te lang blijven afwegen
- Normen verhullen als 'mening'





Hoe ziet dit er bij Archipel uit?



Wat te doen bij agressie van een cliënt?



Visie 
Agressie



Wat te doen bij agressie van een bezoeker?



Rollen & taken
Agressie



Interventie team (I-team) 
Agressie



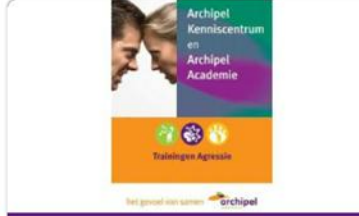
Opvang en nazorg 
Richtlijn na een ingrijpende of schokkende gebeurtenis



Gerelateerde richtlijnen
Agressie



Expertteam & contact
Agressie



Trainingen
Agressie



Signaalgedrag / probleemgedrag
Alle informatie over probleemgedrag / signaalgedrag

Wat zou morgen al helpen om jullie veiliger te laten werken?



Take home messages

Veiligheid ontstaat niet door:

- ✗ individuele veerkracht
- ✗ communicatie alleen

Maar door:

- ✓ duidelijke kaders
- ✓ gedeelde norm
- ✓ bestuurlijke rugdekking



*Pas wanneer beleid, leiderschap en teamafspraken op elkaar aansluiten,
kan een veilige omgeving echt worden gewaarborgd*

het gevoel van samen

BEDANKT



Karel de Grotelaan 415
5654 NN Eindhoven



06 – 51 50 49 75



suzan.linders@archipelzorggroep.nl



www.archipelzorggroep.nl