

Agressie in de Zorg

In een wereld waarin zorgmedewerkers zich regelmatig onveilig voelen door verbale of fysieke agressie, willen wij een werkomgeving creëren waarin medewerkers zich gesteund, voorbereid en veilig voelen, zodat stress en uitval verminderen.

Aanleiding

In de zorg komt steeds meer agressie voor, in verschillende vormen. Ook maken medewerkers hier steeds vaker een melding van. De agressie hangt doorgaans samen met het ziektebeeld, maatschappelijke verharding, stress of middelengebruik. Daarom onderzochten wij wat bij kan dragen aan een veiligere werkomgeving.

[Bijlage 1]



Ontwerpruimte afbakenen

We kozen voor de specifieke doel groep: agressie van patiënt naar zorgverlener, met focus op instrumentele agressie binnen OLVG en vanuit het perspectief van de zorgverlener. Om ons goed in te leven, interviewden we drie medewerkers met open, brede vragen om hun ervaringen en onderliggende behoeften rondom veiligheid en ondersteuning te begrijpen. Daarbij wilden we niet meteen zoeken naar een oplossing, maar luisteren naar wat medewerkers echt nodig hebben: serieuze, proactieve steun vanuit de organisatie, en betere preventie op de werkvloer.

[Bijlage 2]

Ontwerp vraag & experiment

[Bijlage 3 & 5]

Hoe kunnen we zorgverleners binnen OLVG ondersteunen om beter om te gaan met instrumentele agressie, zodat zij zich zekerder, veiliger en gesteund voelen tijdens hun werk?

We brainstormden tot ruim 60 oplossingen, waarvan we er 1 uitkozen om verder uit te werken. Met een vernieuwd formulier voor 'onbegrepen interactie', wordt de drempel om een melding te maken lager, kunnen medewerkers beter hun emoties kwijt, en kunnen ze hun collega's waardevolle input meegeven voor een volgende interactie met de patiënt.

We experimenteerden met dit formulier bij twee verpleegkundigen. Zij ervoeren het als laagdrempelig en nuttig, vooral als gesprekshulp om incidenten beter te bespreken. Tegelijk is er behoefte aan meer ruimte voor concrete beschrijving van wat er gebeurde en meer zichtbare steun vanuit de organisatie.

Implementatie en impact

We concluderen vier belangrijke punten:

1. Versterk structureel de stem van verpleegkundigen, met zichtbare opvolging van signalen;
2. Vergroot de zichtbaarheid en capaciteit van agressiecoördinatoren;
3. Benut taal en reframing als vast onderdeel van incidentanalyse;
4. Verlaag de meldingsdrempel.

[Bijlage 4]

BIJLAGE 1 – INTERVIEW MET AGRESSIECOÖRDINATOR OLVG

Bijna 6 op de 10 zorgmedewerkers ervaren agressie patiënten

18-2-2026 06:30

nieuwsuur

Woensdag 14 januari 2026, 17:32

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

Vaak doet zorgpersoneel geweld af als iets da...
hoort', blijkt uit een peiling van zorgvakbond N...
leden. 'Part of the job', zegt maar liefst 63 pr...

NOS Nieuws • Woensdag 18 februari, 06:30

Agressie in de zorg blijft ondanks maatregelen groot probleem

De actualiteit van het onderwerp wordt direct zichtbaar met deze nieuwsberichten: agressie in de zorg is geen incident, maar een groeiend en maatschappelijk probleem. Vanuit deze urgentie verkennen we het vraagstuk door een interview met de agressiecoördinator en het analyseren van de huidige situatie. We zien hoe agressie zich in uiteenlopende vormen laat zien en steeds vaker wordt ervaren en gemeld. Oorzaken blijken een verharding van de samenleving, stress, ziektebeelden en middelengebruik. En we signaleren structurele knelpunten zoals beperkte nazorg, hiërarchie en een scheve balans tussen patiënt- en medewerkerveiligheid. We plotten deze inzichten in een *past-present-future*-analyse, zodat we het probleem scherp in beeld krijgen. Hiermee komen we tot ons ontwerpstatement:



In een wereld waarin zorgmedewerkers zich regelmatig onveilig voelen door verbale of fysieke agressie, willen wij een werkomgeving creëren waarin medewerkers zich gesteund, voorbereid en veilig voelen, zodat stress en uitval verminderen.



BIJLAGE 2 – ONTWERPRUIMTE AFBAKENEN



In deze fase kiezen we voor een specifiek onderwerp en N=1: instrumentele agressie van patiënten richting zorgverleners binnen het OLVG. We ontwerpen een interviewformat en voeren verdiepende gesprekken met drie zorgmedewerkers, waarin we vragen naar oorzaken, impact, handelingsperspectief en behoeften.

Uit de interviews komt een scherp en indringend beeld naar voren: agressie is veelvoorkomend, deels genormaliseerd en heeft grote impact op veiligheid en werkplezier. Medewerkers voelen zich regelmatig klemgezet door zorgplicht en beperkte handelingsruimte. Daarbovenop ervaren ze dat de huidige aanpak vooral reactief is, met weinig zichtbare opvolging en beperkte ondersteuning. Wat wél helpt is luisteren, duidelijke communicatie en de-escalatie. Er is een behoefte voor meer proactieve ondersteuning, eenduidig beleid en gerichte training.

BIJLAGE 3 – ONTWERP & EXPERIMENT



We komen tot de volgende ontwerpvraag: **Hoe kunnen we zorgverleners binnen OLVG ondersteunen om beter om te gaan met instrumentele agressie, zodat zij zich zekerder, veiliger en gesteund voelen tijdens hun werk?**

In een 100-ideeënbrainstorm komen we tot zo'n 60 ideeën voor oplossingen op deze vraag. Die plotten we op een impact-effort-matrix, zodat we kunnen kiezen over welk idee we allemaal enthousiast zijn, dat ook nog haalbaar is. We kiezen een kansrijk concept: een formulier waarin medewerkers hun emoties kunnen vastleggen en collega's kunnen voorbereiden op vervolcontact.

We testen dit formulier bij twee verpleegkundigen. De feedback laat zien dat het formulier als laagdrempelig en waardevol wordt ervaren, maar nog onvoldoende concreet is in het beschrijven van situaties en handelingsperspectief. Er ontstaat behoefte aan meer structuur, zoals categorieën van agressie, een open toelichting en inzicht in impact. Tegelijk bevestigt de test het belang van erkenning, ondersteuning en eenduidige opvolging.



BIJLAGE 4 – IMPLEMENTATIE & IMPACT

Op basis van de interviews en het experiment formuleren we drie gerichte adviezen:

- 1 Versterk structureel de stem van verpleegkundigen, met zichtbare opvolging van signalen;
- 2 Vergroot de zichtbaarheid en capaciteit van agressiecoördinatoren;
- 3 Benut taal en reframing als vast onderdeel van incidentanalyse;
- 4 Verlaag de meldingsdrempel.

We leerden dat melden van agressie essentieel is, maar in de praktijk wordt belemmerd door tijdsdruk, administratieve lasten en een hoge meldingsdrempel. Integratie in het EPD kan dit proces verlagen en verbeteren. Tegelijk blijkt dat agressie deels wordt genormaliseerd, waardoor impact onderbelicht blijft, terwijl die per medewerker sterk verschilt. Juist daarom zijn erkenning en steun cruciaal voor verwerking en dit wordt nog onvoldoende ervaren. Er is behoefte aan meer zichtbare en proactieve ondersteuning. Daarnaast helpt reframing de medewerkers om incidenten beter te begrijpen. Het ontwikkelde formulier ondersteunt vooral reflectie en dialoog, maar vraagt aanvulling met feitelijke context om incidenten volledig te duiden en ervan te leren.

Op basis hiervan pasten we het formulier aan. Het nieuwe formulier, de overige brainstorm-ideeën, onze adviezen en leerpunten zullen we uitgebreid delen met het OLVG.



BIJLAGE 5 – FINALE VERSIE VAN HET FORMULIER



Formulier onbegrepen interactie

Als

Heb ik een ervaring gehad met een

Toelichting/omschrijving wat er is gebeurd

Tijdens deze onbegrepen interactie voelde ik me ...

Tijdens deze ervaring voelde de patiënt zich ...

Na deze ervaring voel ik me ...

Welke impact heeft deze ervaring gehad op mij? 1 2 3 4

Om me beter en veilig te voelen nu en in de toekomst heb ik behoefte aan ...

Na de onbegrepen interactie denk ik dat de patiënt behoefte heeft aan ...

Welke waarschuwingsscore wil ik mijn collega meegeven over deze patiënt? 1 2 3 4

Verpleegkundige	Arts	Patiënt	Nabestaande(n)	Naaste(n)	Teamleider
Anders, namelijk					

Onbegrepen	Boos	i	Verdrietig	Hulpeloos	Kwetsbaar
Kwaad	Onverschillig		Benauwd	Gespannen	Beschaamd
			Bezorgd	Geschrokken	Somber
			...	...	...

Anders, namelijk					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

Een gesprek	Training	i	Begrip	Rust	Niets
Luisterend oor	Openheid		Delen	Contact	Geduld
			Aandacht	Zorg	Woording
			...	...	...

Anders, namelijk					
---------------------------------------	--	--	--	--	--