



## Agressieprotocol 'Zeg Nee tegen agressie'

1. Inleiding
2. Organisatienorm: Gedragsmatrix
3. Diverse vormen van agressie
4. Preventieve maatregelen
5. Handelen bij een voorval
6. Inhoud en aard van het voorval
7. Vertrouwenspersoon
8. Opvang & Nazorg
9. Mediation / conflictbemiddeling
10. Organisatienorm: Omgangsvormen, Regels en Afspraken op de Website



### 1. Inleiding





Uit het onderzoek van PGGM & CO en Ipsos blijkt dat 74% van de professionals in zorg en welzijn het afgelopen jaar te maken had met agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer. Volgens TNO kan blootstelling aan agressie op het werk tot twee jaar na het incident leiden tot ernstige gezondheidsschade zoals burnoutklachten en tot meer verzuim.

Agressie is een veel voorkomend thema in organisaties en vanuit de overheid is het verplicht om hiervoor een plan van aanpak te hebben. Huisartsen, doktersassistenten, apothekers, verpleegkundigen en andere zorgverleners hebben met regelmaat te maken met agressie.

### 2. Organisatienorm: Gedragsmatrix 'Zeg nee tegen agressie'

Bespreken van normen, waarden en vooral grenzen helpt teamleden om ongewenst gedrag te herkennen. Het maakt bewuster van het eigen gedrag naar anderen. Om een eenduidige lijn te trekken, qua organisatienorm en persoonlijke norm, is de gedragsmatrix "Zeg nee tegen agressie" vormgegeven. Zo compact als het kan en zo praktisch mogelijk.

## Zeg nee tegen agressie

FRUSTRATIE MAG		ZEG NEE TEGEN AGRESSIE	
 <b>ONMACHT</b> Gericht op zichzelf (ik)	 <b>ONMACHT</b> Gericht op de organisatie (jullie)	 <b>MACHT</b> (instrumentele agressie) Gericht op de persoon (jij)	 <b>FYSIEKE AGRESSIE</b>
Begrip vragen Slachtoffer gedrag Uitzondering vragen Klagen Huilen Inklappen Lijdelijk verzet Suïcidaal gedrag Zelfverwonding	Kritiek op regels, beleid Kritiek op procedures Schande spreken Organisatie beschuldigen Blinde woede Woede gericht op de omgeving; proportioneel	Gericht uitschelden Commanderen Eisen Denigreren Beledigen Pesten Discrimineren Seksuele intimidatie Chanteren Manipuleren Intimideren	Dreigen Schoppen Vastpakken Vernielen Gericht gooien Fysiek geweld Wapengebruik Gijzelen
<b>AANPAK</b>	<b>AANPAK</b>	<b>AANPAK</b>	<b>AANPAK</b>
Begrip tonen Empathisch reageren Meeveren Discussie vermijden Contact maken	Begrip tonen Empathisch reageren Meeveren Discussie vermijden Contact maken	Gedrag benoemen Gedrag afwijzen Keuze geven Consequentie schetsen	Zorg voor je veiligheid Veilige afstand aannemen Doe aangifte

[www.zegneetegenagressie.nl](http://www.zegneetegenagressie.nl)

### Frustratie mag, **zeg nee tegen agressie**

<b>Onmacht : Gericht op zichzelf</b>	Contact maken , luisteren , samenvatten , doorvragen. Vragen stellen vanuit interesse en belangstelling
<b>Onmacht : Gericht op organisatie</b>	Contact maken , luisteren , samenvatten , doorvragen. Vragen stellen vanuit interesse en belangstelling
<b>Macht : Gericht op de persoon</b>	Gedrag concreet benoemen. Grens - STOP met ik-boodschap. Keuze (optioneel) bij doorgaan
<b>Fysieke agressie</b>	Gesprek beëindigen. Zorg voor je veiligheid. Doe aangifte

### 3. Diverse vormen van agressie (Gedragsmatrix 'Zeg nee tegen agressie')

- **Frustratie-agressie**, gericht op zichzelf of de organisatie. Frustratiegedrag (gevoel) komt voort uit onmacht en uit zich vaak onbewust vanuit een impuls (gevoel).

- **Frustratie-agressie**, gericht op zichzelf of de organisatie. Frustratiegedrag (gevoel) komt voort uit onmacht en uit zich vaak onbewust vanuit een impuls (gevoel).

- **Instrumentele agressie**, gericht op de persoon. Instrumenteel gedrag (rationeel) is altijd doelbewust en is erop gericht macht te krijgen over de ander.

- **Fysieke agressie**: voorbeelden van fysieke agressie zijn: slaan, schoppen, spugen en bewust vernielen van spullen. Zeg nee tegen agressie.

**Psychopathologische agressie**: psychopathologische agressie kan voorkomen bij een psychische crisis, geestesziekte of als gevolg van een verslaving. Persoonlijke veiligheid is dan het allerbelangrijkste. Houd afstand en probeer op een rustige manier in gesprek te komen. Schakel hulp in en zorg voor jezelf en collega's.

Externe agressie: Denk aan patiënten, familie/vrienden en omstanders.

Interne agressie: Denk aan je leidinggevende of collega's.

### 4. Preventieve maatregelen

#### Preventieve maatregelen ter voorkoming, vermindering en bestrijding van agressie:

- Zorg ervoor dat de praktijk beschikt over een agressieprotocol.
- Zorg ervoor dat alle medewerkers op de hoogte zijn van het agressieprotocol.
- Stel een duidelijke organisatienorm.
- Maak agressie-incidenten intern bespreekbaar.
- Houd intern een registratie bij van agressie-incidenten (zowel dreiging als fysieke agressie), en rapporteer deze aan de werkgever indien nodig.
- Zorg ervoor dat medewerkers getraind zijn in het omgaan met agressie.
- Schakel bij heftige incidenten, waarbij sprake is van dreiging of fysieke agressie, een opvangteam in.
- Overweeg bij onenigheid en conflicten de mogelijkheid om een mediator in te schakelen.

### 5. Handelen bij een voorval. Frustratie mag agressie niet

#### A. De-escalerend optreden

- Streven naar de-escalerend optreden in elke situatie. Raadpleeg de gedragsmatrix als richtlijn.
- [Download gratis online 'Gedragsmatrix : Zeg nee tegen agressie'](#)



## B. Registratie

- Wordt elk incident gemeld en geregistreerd?
- Wat is de procedure voor registratie?
- Wat zijn de voor- en nadelen van registratie?

## C. Aangifte

- Wanneer moet men aangifte doen?
- Hoe verloopt de procedure voor het doen van aangifte en wie is hiervoor verantwoordelijk?
- Zijn er afspraken betreffende het doen van aangifte en het verhalen van schade?

Frustratie mag. Zeg “Nee” tegen agressie

ZEG NEE TEGEN AGRESSIE	
<p><b>MACHT</b> (instrumentele agressie) Gericht op de persoon (jij)</p> 	<p><b>FYSIEKE AGRESSIE</b></p> 
<p>Gericht uitschelden Commanderen Eisen Denigreren Beledigen Pesten Discrimineren Seksuele intimidatie Chanteren Manipuleren Intimideren</p>	<p>Dreigen Schoppen Vastpakken Spugen Bijten Vernielen Gericht gooien Spuugen Bijten Fysiek geweld Wapengebruik Gijzelen</p>
<p><b>AANPAK</b></p> <p>Gedrag benoemen Grenzen aangeven Keuze geven Consequentie schetsen</p>	<p><b>AANPAK</b></p> <p>Zorg voor je veiligheid Veilige afstand aannemen Doe aangifte</p>

## 6. Inhoud en aard van het voorval

### Deel 1: De betrokken medewerker

De betrokken medewerker(s) vult/vullen direct na het voorval dit formulier in, en het formulier wordt bewaard in de administratiemap. Het is dringend gewenst dat binnen een week een gezamenlijke nabespreking volgt met de eigen werkgever.

Datum en tijd van het voorval:	Soort contact:	Naam van de patiënt:	Betrokken hulpverlener(s):

Beschrijf zo objectief mogelijk wat er gebeurde. Wat werd gezegd/gedaan door de patiënt en door jou?

Voelde je je bedreigd en/of beledigd? Zo ja, waardoor?

Heb je de patiënt verteld dat er melding van gemaakt wordt naar de huisarts?

### Deel 2: reactie van betrokken medewerkers

De eigen huisarts of andere verantwoordelijke en betrokken medewerker vullen deel 2 apart in. Een gezamenlijke nabespreking volgt, indien mogelijk, binnen een week na het voorval. Het initiatief hiervoor ligt bij de betrokken medewerker.

Hoe is aan de patiënt duidelijk gemaakt dat deze wijze van communiceren of dit gedrag niet acceptabel is? Wie heeft dit (in eerste instantie) gedaan?

Wat is tegen de patiënt gezegd? Wat was de reactie van de patiënt?

Welke afspraken zijn gemaakt met de patiënt? Zijn er excuses aangeboden?

Is het voorval voldoende naar tevredenheid afgehandeld om verder te kunnen in de relatie tot de patiënt en tot elkaar?

## **7. Vertrouwenspersoon (huisartsenzorg)**

Wist je dat je via SSFH gratis gebruik kunt maken van een vertrouwenspersoon? De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en helpt je om te gaan met het ongewenste gedrag of incident.

Dan kun je contact opnemen met Gerard Eliëns op 06-10168141 of via [g.eliens@gimd.nl](mailto:g.eliens@gimd.nl). Hij is de coördinator voor medewerkers in de huisartsenzorg. SSFH heeft ervoor gekozen om de zorg vanuit het Gimd laagdrempelig aan te bieden.

## **8. Opvang & Nazorg**

Medewerkers die te maken hebben gehad met agressie en degenen die daar getuige van waren, dienen de juiste nazorg te ontvangen, indien nodig met externe ondersteuning. Deze nazorg is van toepassing zowel direct na het incident als in de periode erna. Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevende om de nazorg te coördineren en er voor de medewerker te zijn. Veel organisaties voorzien in nazorg via een Bedrijfsopvangteam (BOT), een team van getrainde collega's dat slachtoffers van incidenten opvangt.

## **9. Mediation / conflictbemiddeling**

In veel gevallen lossen betrokkenen een conflict zelf op, maar soms is dit niet mogelijk. Dit kan verschillende redenen en oorzaken hebben, zoals het verlies van onderling contact en toenemend wantrouwen. Dit leidt vaak tot ongelukkige omstandigheden voor alle betrokkenen.

Een van de meest bekende vormen van conflictbemiddeling is mediation. De aangestelde bemiddelaar is neutraal en onpartijdig.

## **10. Organisatienorm: Omgangsvormen, Regels en Afspraken op de Website**

Onze zorgverleners doen hun uiterste best om de best mogelijke zorg te bieden. We begrijpen dat het mogelijk is dat u het niet altijd met ons eens bent, boos bent of ontevreden bent. We hebben alle begrip voor uw emoties, inclusief boosheid en frustratie.

Desalniettemin tolereert onze organisatie geen enkele vorm van grensoverschrijdend gedrag, zoals beledigingen, schelden en kwetsende opmerkingen tegenover onze zorgverleners.

In geval van dreigend fysiek geweld of ernstige lichamelijke bedreigingen zal de patiënt onmiddellijk uit de praktijk worden verwijderd, en er zal aangifte worden gedaan.

Grensoverschrijdend gedrag wordt intern geregistreerd. Bij herhaaldelijke incidenten van grensoverschrijdend gedrag kan de patiënt de toegang ontzegd worden en kan uiteindelijk worden uitgeschreven."

Alle telefoongesprekken worden voor kwaliteitsdoeleinden opgenomen en kunnen teruggeluisterd worden.

Wees zuinig op onze zorgverleners. Ze zijn er voor u en uw dierbaren om de best mogelijke zorg te bieden.

“Alweer de zoveelste die tegen mij uitvalt vandaag.”



We helpen u, helpt u ons ook? Zeg nee tegen agressie.



Agressiemanagement: beleid, training en advies [www.zegneetegenagressie.nl](http://www.zegneetegenagressie.nl)