

# Gesprekskaart Agressie en Ongewenst Gedrag



Stichting Sociaal Fonds  
Huisartsenzorg

## Waarom deze gesprekskaart?

De vraag naar huisartsenzorg is in de afgelopen jaren flink gegroeid en daarbij is de zorgvraag ook complexer geworden. Aan medewerkers worden andere eisen gesteld, de werkdruk is hoog en er is krapte op de arbeidsmarkt.

Dit maakt ook dat medewerkers steeds vaker worden geconfronteerd met agressie en ongewenst gedrag. Des te belangrijker om aandacht te besteden aan de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers!

Bij 'duurzaam inzetbaar' gaat het erom dat je gemotiveerd, gezond, vakbekwaam en productief bent, nu en in de toekomst. Dat is in het belang van medewerker en werkgever, en beiden hebben daarin hun eigen verantwoordelijkheid. Maar het is vooral iets om samen op te pakken.

Deze gesprekskaart is een **hulpmiddel voor het goede gesprek** over agressie en ongewenst gedrag, en biedt aanknopingspunten om met elkaar te spreken over mogelijke oorzaken en oplossingen. De gesprekskaart kan succesvol worden ingezet wanneer agressie en ongewenst gedrag als problemen worden gesignaleerd, en als medewerkers en leidinggevende de bereidheid hebben om samen met de uitkomsten van het gesprek aan de slag te gaan.

Belangrijkste voorwaarde is wel **een veilig werkklimaat**: alleen als elke medewerker zich veilig voelt, kun je hier eerlijk en open over praten!

## Hoe gebruik je deze gesprekskaart?

De gesprekskaart is geschikt voor het een-op-een gesprek en voor bespreking in teamverband. Afhankelijk van de setting zijn sommige vragen meer of minder geschikt. Het is van belang dat alle deelnemers over deze gesprekskaart beschikken en zich kunnen voorbereiden.

### Randvoorwaarden:

- Gespreksdeelnemers voelen zich vertrouwd en vrij genoeg om hierover te praten met elkaar
- Voldoende tijd en een geschikte ruimte om het gesprek te voeren
- Samen duidelijk bespreken wat de bedoeling is van het gesprek
- Voor alle deelnemers geldt: Een goed gesprek kan niet zonder 'luisteren, samenvatten en doorvragen', en de leidinggevende zal ook zijn/haar eigen ervaringen inbrengen. Dan wordt het een echt gesprek.

### Vorbereiding:

- Leidinggevende nodigt de medewerker(s) voor het gesprek uit en zorgt ervoor dat zij beschikken over deze gesprekskaart.
- Leidinggevende en de medewerker(s) laten elkaar minimaal een dag voor het gesprek weten over welke vragen zij graag in gesprek gaan. Niet elke vraag hoeft in één gesprek besproken te worden!
- Leidinggevende doet een voorstel voor de volgorde waarin de vragen aan de orde komen.

### Afronding en vervolg van het gesprek:

- Aan het eind de balans opmaken: wat zijn de belangrijkste resultaten van het gesprek?
- Welke concrete afspraken wil je daarbij maken en hoe geef je daaraan een vervolg?

## Definitie

### Agressie:

Als mensen zich agressief of gewelddadig gedragen naar medewerkers die op dat moment hun werk uitvoeren.

- *Externe agressie*: Denk aan patiënten, familie/vrienden en omstanders.
- *Interne agressie*: Denk aan je leidinggevende of collega's.

### Ongewenst gedrag:

Het gedrag dat de ontvanger als onprettig en soms als grensoverschrijdend ervaart.

Denk aan seksuele intimidatie, pesten en discriminatie (waarbij iemand anders behandeld wordt vanwege bv. afkomst, religie of seksuele geaardheid).

Zowel agressie als ongewenst gedrag kunnen verbaal, non-verbaal en/of fysiek zijn.



Gemaakt met een  
subsidie vanuit:

Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

## Voor een incident

### Normen en waarden

1. Wat is ongewenst gedrag volgens jou? En volgens jouw collega's?
2. Waar zitten verschillen en overeenkomsten?
3. Welke grenzen stel je zelf? En welke grenzen stellen jullie als team?
4. Zijn er heldere afspraken over gezamenlijke normen en waarden?

**Hoe veilig voel jij je op je werk?**

### Preventieve maatregelen

5. Wat zien jullie als oorzaken van ongewenst gedrag?
6. Op welke manieren kun je ongewenst gedrag beïnvloeden of voorkomen?
7. Hebben jullie protocollen voor omgaan met agressie en ongewenst gedrag?
8. Lukt het om daarnaar te handelen?



## Tijdens een incident

### Een incident meemaken

9. Wat is er precies gebeurd?
10. Hoe heb je gehandeld? En waarom?
11. Had je achteraf anders willen handelen?
12. Kon je hulp halen en heb je daarvan gebruik gemaakt? Waarom/waarom niet?

### Gedachten en gevoelens

13. Wat doet een incident met je? Wat dacht je tijdens het gebeure?
14. Wat voelde je tijdens het incident? En hoe kijk je er nu op terug?
15. Voel je je gesteund door je collega's? Door je werkgever?
16. Wat merk je aan collega's? Hoe reageer je op wat een collega meegemaakt heeft?

**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.

Zie voor meer informatie:

<https://www.ssfh.nl/di/agressie-en-ongewenst-gedrag/vertrouwenspersoon>

Op de website van SSFH is veel informatie te vinden over omgaan met agressie en ongewenst gedrag, zoals stappenplannen, checklists, formulieren, filmpjes en webinars.

Voor werkgevers: <https://www.ssfh.nl/werkgevers/huisartsenzorg-1/veilig-werken>

Voor werknemers: <https://www.ssfh.nl/werknemers/huisartsenzorg/veilig-werken-werkenden>

Kijk ook op [www.ssfh.nl/DI](http://www.ssfh.nl/DI) voor meer informatie over hoe huisartsen en hun team aan duurzame inzetbaarheid kunnen werken.

## Na een incident

### Opvang en nazorg

17. Hoe is de opvang na een incident bij jullie geregeld?
18. Worden incidenten standaard besproken? Waarom wel/niet?
19. Weet je bij wie je terecht kunt voor hulp?
20. Wat heb je nodig van je werkgever?

**“Agressie hoort erbij”**

Ben je het eens met die uitspraak? Waarom wel/niet?

### Aangifte en schade verhalen

21. Wordt elk incident gemeld en geregistreerd? Waarom wel/niet?
22. Is hier een procedure voor? Hoe werkt dat en wie is verantwoordelijk?
23. Zijn er afspraken over het doen van aangifte en het verhalen van de schade? Hoe is dit geregeld?