Agressie tegen hulpverleners is onaanvaardbaar!

Nieuws dinsdag 17 juni 2025

In een carrière als hulpverlener heb je 90 procent kans om geconfronteerd te worden met geweld tijdens het uitoefenen van je job. Dit te betreuren resultaat komt uit een enquête van het Vias Institute over agressie bij de hulpverleners. Meer dan 8 op 10 hulpverleners werd in het afgelopen jaar slachtoffer van verbale agressie. Daarnaast werd bijna de helft slachtoffer van enige vorm van fysiek geweld. Een toelichting over het geweld en de agressie tegen ambulanciers, brandweerlui en zorgverleners.

In het onderzoek werden iets meer dan 1.700 werknemers werkend in de gezondheidssector en bij de hulpdiensten betrokken. Iets meer dan 90 procent van de respondenten gaf aan ooit te maken te hebben gehad met agressie of geweld. Via een slachtofferenquête werden verscheidene slachtoffers ondervraagd over de vorm van geweld die zij hebben ervaren. Een algemene analyse van de meldingen van geweld bij de hulpdiensten en in de gezondheidszorg wijst uit dat verbale agressie het meest voorkomt. Daarnaast is er fysiek geweld, bedreigingen en intimidatie, discriminatie, seksuele intimidatie… Dit rapport voegt aan de vele bestaande classificaties van geweld en agressie twee nieuwe vormen toe: het ongewenst verspreiden van tekst en van beeld via sociale media. Zo wordt duidelijk gemaakt dat men niet alleen het slachtoffer kan zijn van fysiek of verbaal geweld, maar ook van bedreiging, intimidatie, seksuele intimidatie of discriminatie.

Gezondheidszorg

Verbale agressie is de meest voorkomende vorm in de gezondheidszorg. Bijna 90 procent krijgt te maken met geschreeuw. Schelden en fysiek geweld volgen . Van de gemelde incidenten leidde 11,4 procent tot een klacht bij de politie. Dat is zeer weinig als men het totaal percentage van de agressiegevallen bekijkt. Slachtoffers achten het incident niet ernstig genoeg, er is geen schade of ze vinden zelfs dat dit eigen aan de job is.

Een studie van IDEWE uit 2022 wijst uit dat 34,4 procent van de werknemers in de gezondheidssector slachtoffer was van externe agressie. De oorzaak van de toename van agressie in de zorgsector wijt men in dit rapport grotendeels aan de coronapandemie.

Hulpdiensten

Bij de brandweer, de ambulanciers en de hulpverleners bevestigen de resultaten van de enquête de blootstelling van deze professionals aan verschillende vormen van geweld tijdens interventies. Ook hier is verbale agressie het meest voorkomend: 79 procent meldt geconfronteerd te zijn met geschreeuw en 69 procent met schelden. Ook met gooien van voorwerpen, vernielingen, fysieke blokkades, spugen en zelfs schoppen of duwen, krijgt men te maken.

De slachtoffers zoeken meestal steun bij collega’s. Weinig incidenten leiden tot een politionele klacht en

minder dan een derde maakte gebruik van de interne procedures voor opvang.

Grensoverschrijdend

Naast de hulpdiensten en de gezondheidszorg worden ook vele andere functies in de openbare sector getroffen. Denk maar aan het personeel van het openbaar vervoer, het onderwijzend personeel, federale ambtenaren, het personeel van gemeenten… Bij de politie meldden in 2023 dagelijks vijf Belgische ambtenaren dat ze werden aangevallen of gewond geraakten, een stijging van 15 procent van het aantal officiële klachten ten opzichte van 2019. Het geweld blijft dus niet beperkt tot één sector.

Maar ook in het buitenland lopen medewerkers van de overheden meer gevaar. In Frankrijk, bijvoorbeeld, heeft 14 procent van de ambtenaren te kampen met geweld in de vorm van bedreigingen, beledigingen of morele intimidatie.

In Nederland onderzochten studies uit 2007, 2009 en 2011 de omvang van gevallen van agressie en geweld in 15 publieke beroepen, onder meer bij politie, brandweer, onderwijs, sociale diensten, het spoor. Bij het spoorwegpersoneel, het gevangenispersoneel en deurwaarders zijn de personeelsleden het vaakst slachtoffer van ongewenst gedrag, gevolgd door de ambulanciers en het personeel van de sociale diensten.

Onzichtbaar zichtbaar maken

Officiële cijfers van meldingen waaraan het percentage van geweld en agressie wordt gemeten, zijn afhankelijk van het meldgedrag van de slachtoffers. Een groot aantal van de feiten vindt echter plaats zonder ooit gemeld te worden. De redenen waarom dit niet gebeurt, zijn divers en afhankelijk van de sector. Bij de politie zijn de meest genoemde redenen ‘het hoort bij het werk’, ‘het is niet ernstig genoeg’ of ‘melden heeft toch geen resultaat’. ‘Niet ernstig genoeg’ horen we ook vaak bij de hulp- en spoeddiensten. In de gezondheidssector zijn de belangrijkste: een gevoel van empathie tegenover de dader, licht geweld aanvaardbaar achten, de gezondheidssituatie van de dader als oorzaak beschouwen, moeilijke procedures om een melding te doen en gebrek aan discretie hierbij, de indruk dat de leiding het probleem niet adequaat zal aanpakken, angst voor wraak, gebrek aan richtlijnen…

Kortom, de percentages van de niet-gemelde incidenten op het werk liggen hoog. Zowel bij verbale als bij fysieke agressie. Een Franse studie uit 2023 toont bovendien dat bij 30 procent van de respondenten het ziekenhuis geen enkel communicatiekanaal had opgezet over de procedure voor wat te doen bij seksuele intimidatie. Een aanzienlijk deel van de feiten wordt dus niet opgenomen in de officiële cijfers, wat ze dus onzichtbaar maakt of ze worden bestempeld als ‘dark number’.

Gevolgen

Geweld op het werk heeft brede gevolgen, individueel en op het niveau van de organisatie. Bij psychologische intimidatie zijn er drie soorten negatieve gevolgen voor het slachtoffer: een verslechtering van de fysieke en mentale gezondheid, economische gevolgen en gevolgen voor sociaal en gezinsleven.

Op het niveau van de organisatie kunnen de gevolgen een hoger ziekteverzuim zijn, maar ook een daling van de productiviteit, meer verloop van personeel en een slechter werkklimaat. De juridische gevolgen, de imagoschade en de slachtofferopvang zijn dan weer indirecte kosten voor de werkgever.

Voor onze samenleving zijn er zowel directe als indirecte kosten. Bovendien draagt geweld bij tot een algemeen gevoel van onveiligheid en wantrouwen. Geweld tegen zorg- en hulpverleners schept een vicieuze cirkel van problemen: een verminderde aantrekkelijkheid van het beroep, een toename van psychosociale problemen (stress, burn-out…), een achteruitgang van de kwaliteit van de dienstverlening. Om het functioneren van onze gezondheidszorg en ons hulpsysteem te garanderen moet het geweld worden tegengegaan.

Preventie

Geweld laten doorsijpelen in de ziekenhuizen en bij de hulpdiensten houdt een gevaar in voor de kwaliteit van de zorg en de veiligheidsdiensten. Ieder geval is elke vorm van geweld, op welke manier dan ook, er een teveel. Vorming in agressiebeheersing, de middelen en de procedures om het personeel te beschermen, de ondersteuning na incidenten zijn zeer belangrijk. Primair moet worden ingegrepen op de oorzaken. Secundair moet snel worden opgetreden bij de detectie van beginnende situaties zodat een escalatie kan worden beperkt. Tertiair moet men de slachtoffers gepast begeleiden na een incident. Zoals steeds in het preventiebeleid moet men analyseren, registreren, monitoren maar ook evalueren en eventueel bijsturen. Er is dus spijtig genoeg nog veel werk aan de winkel opdat iedereen zijn job gemotiveerd en in alle veiligheid kan uitoefenen.

Kristof Dupon, Gert Vlasselaer

Bron: Delannoy, S., Verwee, I. & Wardenier, N. (2025). Geweld en agressie tegen hulpverleners en zorgverstrekkers ‖ Geweld en agressie tegen ambulanciers, brandweerlieden, werknemers op spoeddiensten, medische en paramedische zorgverstrekkers in kaart gebracht. Brussel : Vias institute.