

# Agressie door derden

## Wat is agressie door derden?

Een medewerker of leidinggevende wordt door iemand van buiten de organisatie of het bedrijf (non)verbaal of fysiek lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, in verband met het werk.

### De agressor maakt gebruik van: (een combinatie van)

- **Woorden** (verbaal)
  - **Gesproken**  
(face-to-face of per telefoon)
  - **Geschreven**  
(per brief, e-mail, sms, social media)
- **Gebaren, gezichtsuitdrukkingen**  
(non-verbaal)
- **Direct lichamelijk contact** (fysiek)
- **Objecten / wapens**

### De volgende vormen zijn te onderscheiden:

#### Frustratie agressie

Het agressieve gedrag is een uiting van frustratie; het is een emotionele uitbarsting door (een opeenstapeling van) negatieve ervaring(en)

#### Instrumentele of doelgerichte agressie

Agressief gedrag wordt ingezet als middel om een bepaald doel te bereiken; het is er op gericht macht te krijgen over de ander

#### Agressie onder invloed van stoornis of middelengebruik

Agressief gedrag vindt plaats onder invloed van alcohol, drugs, medicijnen en/of een psychische stoornis

## Hoeveel werknemers hebben te maken met agressie door derden?

**23%**

van de werknemers is  
slachtoffer van agressie  
(ruim 1,6 miljoen  
werknemers)

**2,8%**

van de werknemers is  
(zeer) vaak slachtoffer  
(bijna 200.000  
werknemers)

## In welke sectoren...

### komt agressie door derden het vaakst voor?

Gezondheidszorg	45%
Onroerend goed	36%
Detailhandel	32%
Onderwijs	28%
Horeca	27%
Dienstverlening	27%
Recreatie	27%
Openbaar bestuur	26%
Vervoer	22%
Telecommunicatie	21%

### vormt agressie een belangrijk risico volgens werkgevers?

Gezondheidszorg	13%
Onroerend goed	5%
Detailhandel	7%
Onderwijs	5%
Horeca	6%
Dienstverlening	3%
Recreatie	27%
Openbaar bestuur	38%
Vervoer	7%
Telecommunicatie	(niet bekend)

## Wat zijn de gevolgen van agressie door derden?

**Fysiek letsel**

**Verminderd functioneren**

zoals minder betrokkenheid, gebrek aan concentratie, vermijdingsgedrag

**Materiële schade**

**Psychische klachten en negatieve emoties**

zoals stressklachten, je kwetsbaar, machteloos angstig en onveilig voelen

WAT VERVOLGENS KAN LEIDEN TOT:

**Ziekteverzuim**

**Arbeidsongeschiktheid**

**Toename van personeelsverloop**

**Kosten afhandeling incidenten**  
(onderzoek, registratie, aangifte etc.)

**Lagere kwaliteit van dienstverlening**

**Aantasting integriteit openbaar bestuur**

**Imago-schade**