



Factsheet

‘Blijf jezelf, tel even tot 11’

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) start op 18 juni 2025 in Nederland de landelijke bewustwordingscampagne ‘Blijf jezelf, tel even tot 11’ om verbale agressie door patiënten, cliënten en hun naasten tegen zorg- en hulpverleners terug te dringen. Met de campagne wordt opgeroepen om agressie in de sector tegen te gaan en zuinig te zijn op onze zorg- en hulpverleners. We spreken over de sector zorg en welzijn, en over zorgverleners, hulpverleners en welzijnsmedewerkers die hierin werkzaam zijn. Ten behoeve van de leesbaarheid wordt dit hierna ingekort tot ‘zorg en welzijn’ en ‘zorg- en hulpverleners’.

Wanneer is er sprake van **verbale agressie**? Het **ABCD-model** wordt in de zorg gehanteerd en geeft richting om te bepalen wanneer iemand verbale agressie vertoont en wanneer iemand vanuit emotie spreekt. Dit model kan duidelijkheid bieden wanneer er sprake is van verbale agressie of emotie.²

A-gedrag: Iemand zeurt, smeekt of wil een uitzondering.²

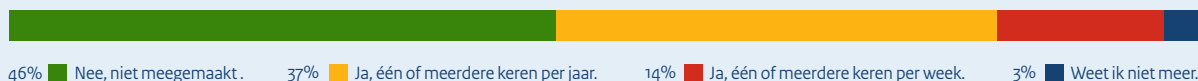
B-gedrag: Iemand heeft kritiek op de organisatie en hun beleid.²

C-gedrag: Iemand valt de zorgverlener persoonlijk aan met kritiek, belediging of bedreiging.²

D-gedrag: Iemand probeert te intimideren, dreigt met geweld of gebruikt geweld.²

A- en B-gedrag is emotie, tenzij dit gedrag vertoont blijft worden nadat het gedrag is aangesproken. In dat geval wordt het als agressie beschouwd. **C- en D-gedrag is agressie**. Het ABCD-model wordt vaak ingezet in trainingen om beter om te gaan met emoties en agressie en om te bepalen welke stappen passend zijn.²

Hoe vaak komt verbale agressie voor in zorg en welzijn? De helft van de zorg- en hulpverleners heeft de afgelopen 12 maanden te maken gehad met verbale agressie die was gericht op henzelf.¹



Twee op de drie professionals in de zorg- en welzijnssector: “Kwaliteit zorg lijdt onder verbale agressie”¹

Emotie hoort bij de zorg, agressie nooit. Wanneer de emoties hoog oplopen, blijf jezelf, tel even tot 11.¹

4 op de 10 zorg- en hulpverleners geeft aan van slag of gestrest te zijn na het ervaren van verbale agressie.¹

Volgens zorg- en hulpverleners kan verbale agressie ervoor zorgen dat andere zorgvragers:

...soms minder aandacht krijgen - volgens 61% van de zorg- en hulpverleners.¹

...te maken krijgen met langere wachttijden - volgens 73% van de zorg- en hulpverleners.¹

...niet altijd op hun volgende afspraak kunnen komen - volgens 38% van de zorg- en hulpverleners.¹

Bronnen

1. Onderzoek ‘Agressie tegen zorgverleners’ Motivaction juni 2025 in opdracht van VWS

2. Agressie in de zorg congres. (24 november 2023). Beledigen, schelden, dreigen: wanneer is iets agressie? Check het ABCD-model.