



‘Blijf jezelf, tel even tot 11. Wees zuinig op onze zorgverleners’

Kernboodschap en message house

In dit document staan de kernboodschap en het message house van de campagne ‘Blijf jezelf, tel even tot 11. Wees zuinig op onze zorgverleners’. 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 hulpverleners’. Gedurende de campagne (18 juni 2025 t/m 6 juli 2025) dienen het message house en de kernboodschap als leidraad voor de communicatie op alle kanalen, van owned tot social tot earned media.

Overkoepelende kernboodschap

Verbale agressie tegen een zorg- of hulpverlener is nooit normaal. Helemaal niet als je bedenkt dat zij dag en nacht klaarstaan om je te helpen. Gelukkig verlopen de meeste contactmomenten zonder verbale agressie: Toch kreeg in totaal de helft van de zorg- en hulpverleners in de afgelopen 12 maanden te maken met verbale agressie. Bij 38% was dat een enkele keer, bij 14% één of meerdere keren per week. En als iemand te maken krijgt met verbale agressie, kan het serieuze gevolgen hebben. Zulke incidenten kunnen leiden tot stress, verminderde concentratie en minder aandacht voor andere patiënten, cliënten of hun naasten. Volgens tweederde (65%) van de zorg- of hulpverleners lijdt de kwaliteit van de zorg in Nederland onder verbale agressie door patiënten, cliënten en/of hun naasten. De gevolgen blijven dus niet beperkt tot de sector en medewerkers zelf, maar ook op de zorg die anderen ontvangen. Emoties horen bij zorg en welzijn, en dat mag – agressie nooit.

Blijf jezelf, tel even tot 11. Wees zuinig op onze zorgverleners.



Message house:



Uiteenzetting message house:

Urgentie

- In de meeste contactmomenten verloopt het contact zonder verbale agressie.
- Toch kreeg 51% van de zorg- en hulpverleners er het afgelopen jaar mee te maken, 14% maakte het zelfs één of meerdere keren per week mee.
- Verbale agressie tegen een zorg- of hulpverlener heeft grote gevolgen voor de totale zorg en welzijn: het heeft niet alleen invloed op de medewerker zelf, maar ook op de zorg die anderen ontvangen.
- Zo zegt een ruime meerderheid van de zorg- en hulpverleners en welzijnsmedewerkers dat de kwaliteit van zorg eronder lijdt, en dat andere patiënten of cliënten soms langer moeten wachten of minder aandacht krijgen.

Onderbouwing: Impact op totale zorg

1. Agressie schaadt de zorg als geheel



- 65% van de zorg- en hulpverleners is van mening dat de kwaliteit van zorg lijdt door verbale agressie.
- 38% geeft aan dat verbale agressie ervoor zorgt dat een andere afspraak niet altijd door kan gaan

2. Agressie raakt de zorgverlener

- 44% is van slag en 41% is gestresst na ervaren verbale agressie.
- Bij 26% lukt het na een incident met verbale agressie minder goed om zich te concentreren.

3. Agressie treft ook andere patiënten

- 73% van de zorg- en hulpverleners ziet dat door agressie andere zorgvragers soms langer moeten wachten
- 61% zegt dat andere patiënten hierdoor minder aandacht krijgen.

Kernboodschap en oproep:

- **De sector zorg en welzijn draait om mensen.**
 - Gedragen door mensen die dag en nacht klaarstaan om te helpen.
 - In een tijd waarin de druk op de sector groot is en er een tekort is aan zorgpersoneel, hebben iedere zorg- en hulpverlener hard nodig en is het essentieel dat zij hun werk met aandacht en plezier kunnen blijven doen.
- **Wees zuinig op onze zorgverleners en kies voor bewust gedrag – juist als de emoties hoog oplopen.**
 - Wie zich bewust is van zijn emoties, kan kiezen om even te kalmeren en zo de spanning te doorbreken en de controle te behouden.
 - **Blijf jezelf, tel even tot 11. Wees zuinig op onze zorgverleners**