



ONDERZOEK PTSS IN ZORG EN WELZIJN

Met deze publicatie vragen wij aandacht voor werkgerelateerde PTSS en andere trauma-gerelateerde klachten in Zorg en Welzijn.

DOWNLOAD dit bestand voor *volledige* interactieve functionaliteit en open het met Adobe Reader op desktop of laptop. De interactieve functionaliteit werkt niet of slechts ten dele bij opening in een browser!

Door de **KLIKBARE INHOUDSOPGAVE** kom je direct op de pagina of het artikel van je keuze. Met de **THUISKNOP** keer je terug naar de inhoudsopgave. Je kan natuurlijk ook gebruik maken van de standaard interface (bladwijzers) van je pdf reader. Bij verwijzing naar een **BIJLAGE** keer je terug naar de 'vertrekpagina' door een klik op het **paginacijfer** van de betreffende bijlage.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD

Wat is PTSS en waarom is het relevant voor Zorg en Welzijn?	4
Wat is PTSS?	4
De verhalen van leden: wat ziet en hoort de FNV?	4
Een sector die onder grote druk staat	5
Hoge psychische en emotionele belasting	6
Hoog ziekteverzuim	6
Wat is er nodig?	7
Financieren is noodzakelijk	8

DE PERSOONLIJKE VERHALEN

De volgende verhalen laten zien dat er onvoldoende tot geen nazorg voor de medewerker was.

Verhaal 1	Verpleeg- en Verzorgingshuizen & Thuiszorg	10
Verhaal 2	Sociaal Werk	10
Verhaal 3	Kraamzorg	10
Verhaal 4	Geestelijke Gezondheidszorg	11
Verhaal 5	Verpleeg- en Verzorgingshuizen & Thuiszorg	11
Verhaal 6	Geestelijke Gezondheidszorg	12
Verhaal 7	Gehandicaptenzorg	12
Verhaal 8	Jeugdzorg	13
Verhaal 9	Sociaal Werk	13
Verhaal 10	Gehandicaptenzorg	14
Verhaal 11	Gehandicaptenzorg	15
Verhaal 12	Verpleeg- en Verzorgingshuizen & Thuiszorg	15
Verhaal 13	Verpleeg- en Verzorgingshuizen & Thuiszorg	16
Verhaal 14	Ambulancezorg	17
Verhaal 15	Jeugdzorg	17
Verhaal 16	Gehandicaptenzorg	18
Verhaal 17	Ziekenhuizen	19
Verhaal 18	Verpleeg- en Verzorgingshuizen & Thuiszorg	19
Verhaal 19	Verpleeg- en Verzorgingshuizen & Thuiszorg	20
Verhaal 20	Sociaal Werk	20
Verhaal 21	Geestelijke Gezondheidszorg	21
Verhaal 22	Geestelijke Gezondheidszorg	22
Verhaal 23	Sociaal werk	22

Onderstaande verhalen uit de praktijk, laten zien dat er wel nazorg was. Medewerker werd gezien, gesteund en waar nodig gecompenseerd.

Verhaal 24	Ziekenhuis	24
Verhaal 25	Geestelijke Gezondheidszorg	24
Verhaal 26	Ambulancezorg	24
Verhaal 27	Gehandicaptenzorg	25
Verhaal 28	Jeugdzorg	26
Verhaal 29	Geestelijk gezondheidszorg	26

VOORWOORD

Dagelijks zetten honderdduizenden medewerkers in Zorg en Welzijn zich in voor de gezondheid, veiligheid en het welzijn van anderen. Zij begeleiden mensen in kwetsbare situaties en bieden zorg onder hoge druk. Zij worden daarbij regelmatig geconfronteerd met ingrijpende gebeurtenissen, agressie, geweld, ernstig letsel, overlijden en andere traumatische ervaringen.

Met deze publicatie vragen wij aandacht voor werkgerelateerde PTSS en andere trauma-gerelateerde klachten in Zorg en Welzijn. We laten zien welke impact deze problematiek heeft op werknemers en waarom erkenning, preventie, goede opvang en passende behandeling noodzakelijk zijn.

Werkgerelateerde psychische schade is geen individueel probleem, maar een arbeidsrisico waarvoor werkgevers, overheid en sector gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen. Medewerkers die een publieke taak vervullen, hebben recht op bescherming, ondersteuning en herstel wanneer zij door hun werk psychisch letsel ontwikkelen.

WAT IS PTSS EN WAAROM IS HET RELEVANT VOOR ZORG EN WELZIJN?

Werken in Zorg en Welzijn betekent zorgen voor mensen, vaak op de meest kwetsbare en ingrijpende momenten in hun leven. Medewerkers krijgen in hun werk te maken met ernstig letsel en overlijden, voeren reanimaties uit, worden geconfronteerd met suicide en zelfbeschadiging en werken met mensen die ernstig verward of ontregeld kunnen zijn. Tegelijkertijd kunnen zij tijdens hun werk te maken krijgen met agressie, bedreiging, intimidatie en ernstig fysiek geweld van patiënten/cliënten en/of de familie. Wij horen van onze leden dat dit hoort bij de realiteit van het werken in Zorg en Welzijn. Dat medewerkers in Zorg en Welzijn dagelijks worden blootgesteld aan ingrijpende en soms traumatische situaties, mag nooit een reden zijn om de psychische gevolgen ervan te normaliseren.

De FNV vindt dat werknemers recht hebben op een veilige werkomgeving, goede opvang na schokkende gebeurtenissen en passende ondersteuning wanneer zij psychische klachten ontwikkelen. Niemand zou zijn gezondheid op het spel mogen zetten om goede zorg te kunnen verlenen.

Ingrijpende gebeurtenissen laten niet altijd zichtbare sporen achter, maar kunnen wel diepe psychische gevolgen hebben. Medewerkers kunnen als gevolg van traumatische ervaringen stressklachten of PTSS ontwikkelen. Die gevolgen dienen serieus te worden genomen, ook wanneer zij pas lange tijd na de gebeurtenis merkbaar worden.

WAT IS PTSS?

Een Post-traumatische stress stoornis (PTSS) is een psychische stoornis die kan ontstaan na het meemaken van een zeer ingrijpende of traumatische gebeurtenis. Mensen met PTSS kunnen de gebeurtenis bijvoorbeeld steeds opnieuw beleven in gedachten of nachtmerries, situaties die eraan herinneren vermijden en last hebben van sterke spanning, schrikreacties, slaapproblemen en problemen met concentratie. De klachten kunnen grote gevolgen hebben voor het dagelijks leven, het werk, relaties en het gezinsleven (bron: **Thuisarts - PTSS**)

Juist bij werk waarin medewerkers met zulke ingrijpende situaties te maken kunnen krijgen, moet er aandacht zijn voor wat een gebeurtenis met iemand doet. Dat vraagt om het herkennen van signalen, het erkennen van de klachten als het gevolg van ervaring(en) op het werk, goede opvang en passend professioneel onderzoek en ondersteuning wanneer dat nodig is.

DE VERHALEN VAN LEDEN: WAT ZIET EN HOORT DE FNV?

FNV Zorg en Welzijn heeft in de zomer van 2026 een onderzoek gedaan in heel de sector Zorg en Welzijn. Leden zijn gevraagd naar ingrijpende gebeurtenissen die zij tijdens hun werk hebben meegemaakt, de gevolgen daarvan en de ondersteuning en nazorg die zij vanuit hun werkgever hebben ontvangen. In korte tijd hebben bijna **500** leden hierop gereageerd. Alle sectoren van Zorg en Welzijn zijn vertegenwoordigd.

De verhalen die zij met ons deelden, laten indringend zien wat werken in Zorg en Welzijn met mensen kan doen. Ze laten zien in welke gevaarlijke en kwetsbare situaties medewerkers soms hun werk moeten doen, maar ook hoe alleen

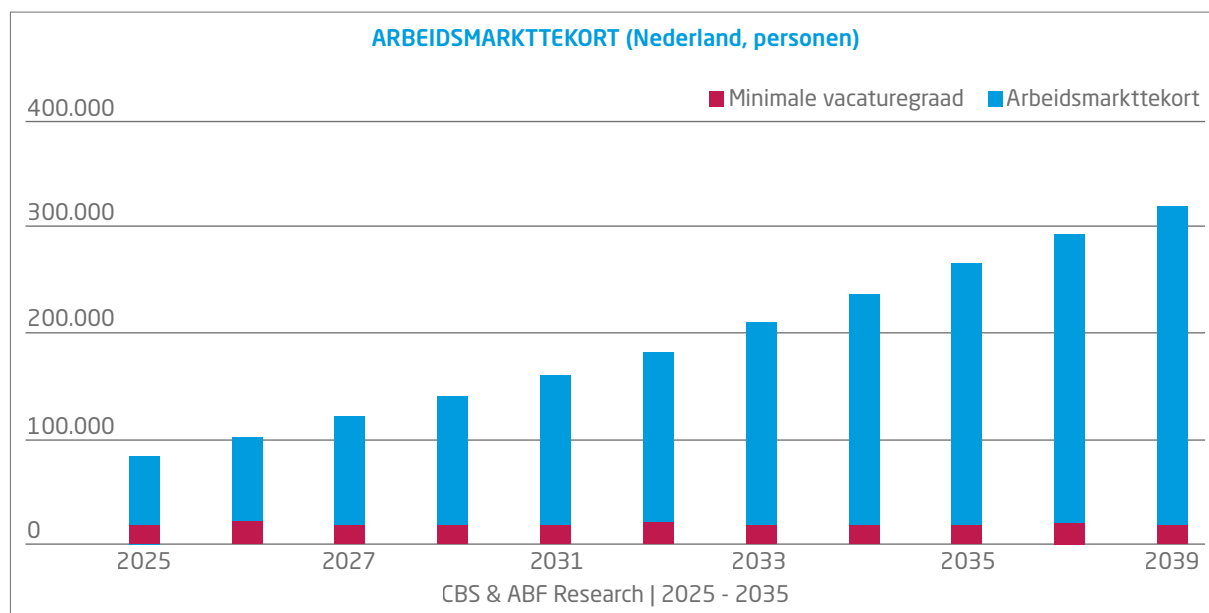
zij kunnen komen te staan wanneer het misgaat. Juist op die momenten blijkt hoe verschillend werkgevers omgaan met opvang en nazorg. Sommige medewerkers vertellen dat zij direct werden gehoord, professionele begeleiding kregen en ruimte kregen om te herstellen. Anderen moesten zelf hulp zoeken en betalen of kregen te horen dat wat zij hadden meegemaakt nu eenmaal bij het werk hoort. De verhalen laten zien dat goede opvang en ondersteuning lang niet altijd vanzelfsprekend zijn.

Medewerkers voelen zich niet gezien of gehoord. Zij krijgen te horen dat wat zij hebben meegemaakt nu eenmaal bij het werk hoort. Zij vertellen over mishandeling, bedreiging en intimidatie. Over cliënten of patiënten die zichzelf verwonden of een poging doen een einde aan hun leven te maken. Over reanimaties en het overlijden van patiënten en cliënten. Over situaties waarin zij zelf vreesden voor hun leven. Soms gaat het om één zeer ingrijpende gebeurtenis. Soms om tientallen jaren waarin incident op incident volgt en de belasting zich steeds verder opstapelt. Naast verschil in incident(en) vertellen leden ook zeer divers over de gevolgen die zij hebben ervaren. Bij sommige medewerkers ontstaan klachten direct, bij anderen pas maanden of zelfs jaren later. Sommigen blijven lange tijd doorwerken voordat zij uitvallen. De verhalen laten daarmee zien dat er niet één gebeurtenis of één reactie is die kenmerkend is voor PTSS.

Maar de basis van steun, zorg en begeleiding waarop een medewerker moet kunnen rekenen, mag niet verschillen! Het moet voor iedere werkgever duidelijk zijn welke verantwoordelijkheid hij heeft voor creëren van veilige werkomstandigheden, preventie, vroegsignalering en nazorg. Het mag niet afhangen van de branche, werkgever of leidinggevende of iemand wordt gezien, opgevangen en zo nodig professionele ondersteuning krijgt. Tegelijkertijd moet iedere medewerker geïnformeerd worden op welke opvang, ondersteuning en professionele hulp hij of zij na een ingrijpende gebeurtenis recht heeft.

Een eenduidige aanpak vraagt eerst om **eenduidige** branche overstijgende **erkenning**. Daarom **pleit FNV Zorg en Welzijn voor landelijke erkenning van PTSS als beroepsziekte in Zorg en Welzijn, met eenduidige afspraken over onderzoek, behandeling, ondersteuning en inkomen**.

EEN SECTOR DIE ONDER GROTE DRUK STAAT



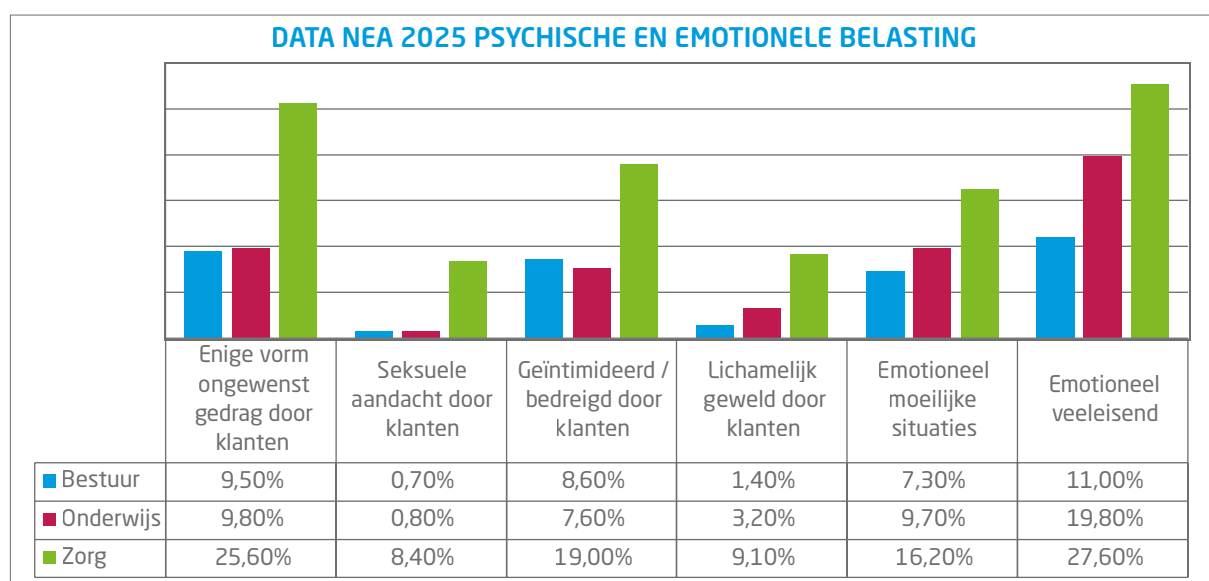
De noodzaak om medewerkers in Zorg en Welzijn gezond en duurzaam aan het werk te houden, wordt de komende jaren alleen maar groter. De sector kampt nu al met grote personeelstekorten en de verwachting is dat deze tekorten de komende jaren fors verder oplopen. In 2026 bedraagt het verwachte personeelstekort in Zorg en Welzijn, exclusief kinderopvang, 83.100 medewerkers. Richting 2035 loopt dit tekort volgens de arbeidsmarktprognose op tot 300.700 medewerkers (bron: **Stories Dashboard - Zorg en welzijn (smal) - Nederland**) .

De vraag naar zorg en ondersteuning neemt toe, terwijl er onvoldoende medewerkers beschikbaar zijn om aan die vraag te voldoen. Technologische ontwikkelingen, waaronder AI, kunnen het werk in de zorg ondersteunen en veranderen. Alleen moeten we ons niet blindstaren op de gedachte dat technologie het personeelstekort zal oplossen. De tekorten blijven groot en de mensen die het werk doen, blijven onmisbaar. Juist daarom moet veel aandacht uitgaan naar het **behouden** van de medewerkers die er nu zijn.

HOGE PSYCHISCHE EN EMOTIELE BELASTING

Op sommige ontwikkelingen die de personeelstekorten veroorzaken hebben we maar beperkt invloed. Op de omstandigheden waaronder medewerkers hun werk doen en de manier waarop zij na een ingrijpende gebeurtenis worden opgevangen en ondersteund, kunnen we wél invloed uitoefenen. De cijfers uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2025 laten zien dat die aandacht in Zorg en Welzijn hard nodig is. Zo heeft 25,6 procent van de medewerkers in de zorg te maken met enige vorm van ongewenst gedrag door klanten/patiënten. Verder heeft 19 procent te maken met intimidatie of bedreiging door klanten/patiënten en 9,1 procent met lichamelijk geweld door klanten/patiënten. Daarmee kent de zorg van alle onderzochte sectoren het hoogste percentage ongewenst gedrag, intimidatie en bedreiging én lichamelijk geweld. Ook de emotionele belasting is hoog. Van de medewerkers in de zorg heeft 16,2 procent te maken met emotioneel moeilijke situaties en 27,6 procent met emotioneel veeleisend werk. Ook op deze twee onderdelen scoort de zorg het hoogst van de onderzochte sectoren. Daarnaast rapporteert 29,2 procent psychische overbelasting.

In de onderstaande grafiek is dit inzicht gebracht waarbij er is gekozen om slechts een vergelijking in beeld te brengen van Zorg-Onderwijs-Bestuur. Dit zijn alle drie sectoren waarin werknemers in hun dagelijkse werk intensief met mensen en maatschappelijke dienstverlening te maken hebben. Hierdoor is een vergelijking van ongewenst gedrag, bedreiging, geweld en emotionele belasting inhoudelijk relevanter dan bijvoorbeeld een vergelijking van Zorg met Bouw, Industrie of ICT.



Bron: Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2025 - Resultaten in vogelvlucht

Deze cijfers laten zien dat medewerkers in de zorg niet alleen werken in een sector met grote en oplopende personeelstekorten, maar ook werk doen waarin de psychische en emotionele belasting groot kan zijn. Dat sluit aan bij wat onze leden in het onderzoek. In de verhalen lezen we ook terug wat de gevolgen daarvan kunnen zijn. Meerdere medewerkers vertellen dat zij zijn uitgevallen of langdurig ziek thuis zijn komen te zitten.

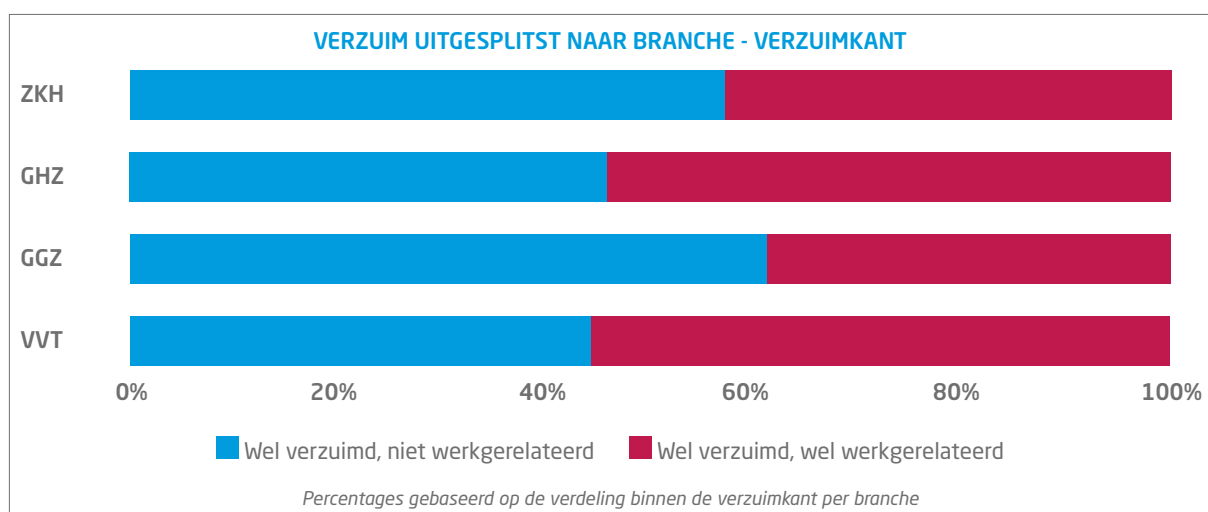
HOOG ZIKTEVERZUIM

Het ziekteverzuim in Zorg en Welzijn is hoog. Hoewel ziekteverzuim veel verschillende oorzaken kent en er verschillen bestaan tussen de branches binnen Zorg en Welzijn, ligt het gemiddelde ziekteverzuim in de sector rond de 8 procent.

Branche	Ziekteverzuim Q2'26
UMC	6.1%
GGZ	7.2%
Huisartsen en gezondheidscentra	6.1%
Overige Zorg en Welzijn	5.7%
Gehandicaptenzorg	8.3%
Jeugdzorg	8.1%
Sociaal Werk	7.7%
VVT	9.2%
Ziekenhuizen en overige med. Spec. zorg	6.1%

Bron: **Ziekteverzuim in de sector zorg en welzijn | De Staat van Volksgezondheid en Zorg**

IZZ meldt in Monitor Gezond Werken in de zorg 2025 uitgesplitste cijfers per branche. Wanneer men slechts kijkt naar het aandeel ziekteverzuim dan wordt zichtbaar dat een groot percentage van het verzuim **arbeid gerelateerd** is.



Deze cijfers staan niet op zichzelf. Ze laten een sector zien waarin de behoefte aan medewerkers groot is en verder groeit, terwijl tegelijkertijd sprake is van een hoge psychische en emotionele belasting en hoog ziekteverzuim. Tegen die achtergrond is het essentieel om medewerkers gezond en duurzaam inzetbaar te houden en psychische uitval waar mogelijk te voorkomen.

WAT IS ER NODIG?

De verhalen van onze leden en de cijfers over de sector maken duidelijk dat een vrijblijvende aanpak voor werkgevers niet voldoende is. Het mag niet uitmaken in welke sector je werkt om erkenning te krijgen voor werkgerelateerde PTSS. Ook mag het niet uitmaken in welke branche je werkt, wie je werkgevers is of wie je leidinggevende is om ondersteuning te krijgen als je bent of dreigt uit te vallen vanwege werkgerelateerde PTSS. **Wanneer PTSS ontstaat als gevolg van het werk, moet PTSS binnen Zorg en Welzijn als beroepsziekte worden erkend.** Die erkenning kan niet los worden gezien van de verantwoordelijkheid om werkgerelateerde psychische schade zoveel mogelijk te voorkomen en medewerkers die hiermee te maken krijgen tijdig en goed te ondersteunen.

FNV Zorg en Welzijn pleit daarom voor een landelijke en uniforme aanpak, vastgelegd in een wettelijk normerend kader vanuit VWS. Waarbij het uitgangspunt is dat werkgevers de plicht hebben om beleid te voeren dat gericht is op het voorkomen en beperken van psychosociale arbeidsbelasting. Daarbij moeten heldere normen gelden voor preventie en vroegsignalering, directe en passende opvang na een ingrijpende gebeurtenis en toegang tot professionele hulp wanneer dat nodig is. Bovendien moeten medewerkers weten op welke ondersteuning zij kunnen rekenen en waar zij terecht kunnen wanneer zij als gevolg van hun werk psychische klachten ontwikkelen.

FINANCIEREN IS NOODZAKELIJK

Medewerkers in Zorg en Welzijn vervullen een publieke taak: zij zetten zich dagelijks in voor de gezondheid en het welzijn van de samenleving. Die publieke taak brengt volgens FNV Zorg en Welzijn ook een verantwoordelijkheid voor de overheid met zich mee. Wij vragen VWS daarom een actieve en normerende rol te vervullen door een **landelijk kader** vast te stellen voor de preventie en vroegsignalering van psychische klachten en voor opvang, onderzoek, begeleiding, behandeling en nazorg van medewerkers na ingrijpende gebeurtenissen. Dit kader moet duidelijk maken waaraan werkgevers in de verschillende branches van Zorg en Welzijn moeten voldoen en moet gepaard gaan met passend toezicht.

Normeren alleen is echter niet voldoende. Om werkgevers in staat te stellen de noodzakelijke voorzieningen daadwerkelijk en duurzaam te organiseren, moet aan het landelijke kader **structurele en toereikende financiering vanuit VWS** worden gekoppeld. FNV Zorg en Welzijn pleit daarom voor een werkwijze waarbij werkgeversorganisaties aanspraak kunnen maken op financiering wanneer zij voldoen aan dit kader, zodat zij de benodigde voorzieningen duurzaam kunnen implementeren en borgen.



DE PERSOONLIJKE VERHALEN

Achter de cijfers en bevindingen staan de ervaringen van medewerkers zelf. In het laatste deel van deze publicatie laten we onze leden aan het woord over wat zij tijdens hun werk hebben meegemaakt, wat dat met hen heeft gedaan en welke opvang en ondersteuning zij wel of niet hebben ontvangen. Dit zijn slechts 30 van de 500 verhalen die wij hebben ontvangen, maar schetsen samen een representatief beeld van de ervaringen die daarin naar voren komen.

DE VOLGENDE VERHALEN LATEN ZIEN DAT ER ONVOLDOENDE TOT GEEN NAZORG VOOR DE MEDEWERKER WAS.

VERHAAL 1 VERPLEEG- EN VERZORGINGSHUIZEN & THUISZORG

Nadat ik zes jaar lang ben ik gestalkt, gepest, geslagen en emotioneel mishandeld door een bewoner in het verpleeghuis waar ik werk, ben ik gediagnostiseerd met PTSS. Ik zit nu bijna een jaar thuis.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Er was totaal geen nazorg of überhaupt iemand die luisterde. De manager, de regiomanager, de vertrouwenspersoon, HR, niemand was er voor me. Zelfs een officiële klacht bij de klachtencommissie heeft niks uitgehaald. Iedereen houdt de hand boven elkaars hoofd en er wordt weggekeken. Ik moest maar sterker worden.

VERHAAL 2 SOCIAAL WERK

Ik heb veel nare situaties meegemaakt in bijna 40 jaar werken bij een asielzoekerscentrum (AZC) en Sociale Diensten. Denk aan meerdere suïcide pogingen van cliënten. Of toen ik nog maar kort achter de balie bij een AZC werkte. Er was een asiel-

‘Een asielzoeker sneed repen vlees uit zijn arm. Er stroomde verschrikkelijk veel bloed uit.’

zoeker die enorme repen vlees uit zijn arm sneed. Zonder een enkele emotie. Er was verschrikkelijk veel bloed uitgestroomd.

Bij de Sociale Dienst ben ik als bijstandswerker met een bijl bedreigd. De politie heeft het opgelost.

Ook was er een keer iemand die met een stoel de ruimte kort en klein sloeg. We moesten rennen voor ons leven. Vervolgens wilde de politie wilde geen aangifte opnemen want dat was ‘teveel werk’.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Er was geen nazorg. Je ging even in overleg met collega's, janken of trillen en weer door met je werk.

VERHAAL 3 KRAAMZORG

In 1996 (ik was 21 jaar) was ik bij een thuisbevalling en deed daarna zorg. Op de derde ochtend kwam ik in het gezin en besprak de nacht met de moeder. De baby lag bij haar in bed. Ze vertelde dat het voeden moeizaam ging. Ik heb overlegd met de huisarts en samen een voedingsplan gemaakt voor de baby. Na het ontbijt ging de moeder douchen. Ik wilde het kraambed verschonen. Ik tilde de baby, die nog in het bed lag, op om het in de wieg te leggen. En toen merkte ik dat de baby niet meer leefde. In de opleiding had ik niets geleerd over het reanimeren van een baby. Ik belde 112 en de persoon aan de lijn vertelde me dat ik moest gaan reanimeren. Ik kreeg geen aanwijzingen. Ik deed maar wat ik dacht dat goed was.

Ondertussen paniek bij de moeder die ik naar beneden stuurde om de voordeur open te zetten. De huisarts had de oproep gehoord en kwam uiteindelijk naar boven gerend. Op dat moment raakte ik compleet in paniek. De huisarts nam het reanimeren van me over en even later kwam de ambulance. Helaas mocht het niet baten. De baby was overleden. Ik heb me er lang schuldig over gevoeld. Omdat ik niet wist wat ik moest doen en de paniek die ik had. Ik bleef me maar afvragen of ik wel alles had geprobeerd. Wat had ik anders moeten of kunnen doen zodat de baby het wel zou hebben overleefd? Uiteindelijk bleek de oorzaak een foutje bij het hart. Ook had de baby het braaksel in de longen van het reanimeren.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Mijn leidinggevende kwam langs in het gezin nadat ik haar had gebeld. Ik heb een kaartje van ze gekregen om me te bedanken voor mijn professionele zorg. In plaats van drie dagen vrij na kraamzorgperiode bij een gezin, kreeg ik vijf dagen vrij, en de leidinggevende heeft na een paar weken mijn moeder gebeld om te vragen hoe het met me ging.

VERHAAL 4 GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

Ik ben betrokken geweest bij een opname in de thuissituatie. De Dienst Speciale Interventies was ook ingezet. Na toediening medicatie is de patiënt overleden. Ik ben vervolgens fors bedreigd door de familie van de patiënt. Mijn auto is voor de deur van mijn huis in brand gestoken. En de familie is op mij ingerezen.

'Familie van de patiënt is op mij ingerezen. Ze hebben ook mijn auto voor mijn huis in brand gestoken.'

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Er was direct trauma-opvang, En na vier weken heb ik zeven sessies EMDR gehad om dit te kunnen verwerken. Ik moest deze wel zelf betalen.

VERHAAL 5 VERPLEEG- EN VERZORGINGSHUIZEN & THUISZORG

Ik had nachtdienst in het weekend. In ons woonzorgcentrum hebben wij ook tijdelijke eerstelijns verblijven. Er was een vrouwelijke cliënt die via de thuiszorg van onze organisatie tijdelijk in zo'n eerstelijns verblijf (ELV) werd opgenomen. Elke bewoner heeft een contactpersoon en voor deze vrouw was dat haar zoon. Hij kreeg bij de intake ook een sleutel van het gebouw en van haar kamer. De zoon was in de week voorafgaand aan het incident al meermaals aangesproken op ongewenst gedrag zoals bijvoorbeeld roken waar dat niet mag.

Bezoek moet uiterlijk 23:00 uur het gebouw verlaten omdat dan de nachtdienst begint. Mijn nachtdienst was op zaterdag. Ik zat op de zorgkamer toen ik rond 00:30 uur geluid hoorde uit de kamer van deze vrouw. Toen ik de deur

'Heb je je dan daadwerkelijk zo bedreigd gevoeld? Waarom heb je de politie niet gebeld?'

opende, stond de zoon in de kamer te rukken aan haar bed om haar wakker te krijgen. Door het slaapmiddel dat ze had gekregen, werd zij niet wakker. Ik vroeg de zoon vriendelijke doch dwingend de kamer en het gebouw te verlaten, hem wijzend op het tijdstip en het feit dat zijn moeder sliep. Toen hij opkeek, zag ik direct dat hij

zwaar onder invloed was drugs (eerdere ervaringen). Ik nam gepaste afstand en vroeg hem nogmaals rustig het gebouw te verlaten. In eerste instantie liep hij de kamer uit. Ik volgde een moment later met de telefoon in mijn hand op 112 (wij hadden destijds geen noodknop voor personeel).

Eenmaal op de gang kwam hij op mij afstormen met de vuisten gebald. Hij ging schreeuwend tekeer en bedreigde mij meermaals. Ik voel nog zijn spuug op mijn gezicht. Ik bleef kalm ineengedoken staan wetende dat dat mijn enige kans was om hieruit te komen. Uiteindelijk verliet hij al schreeuwend het gebouw waarna ik mezelf heb opgesloten in het kantoor. Ik heb meteen gerapporteerd wat er gebeurd was, voor het geval hij terug zou komen.

Omdat ik door eerdere soortgelijke ervaringen weinig vertrouwen had in de politie, was ik op dat moment verlamd. Ik heb de hele nacht alleen maar voor mij uit gestaard tot de ochtendploeg mij kwam overnemen. Gelukkig kwamen de collega's eerder dan gepland; direct nadat zij de rapportage hadden gelezen. Ik heb tot nu toe geen nachtdienst meer in mijn eentje gewerkt.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Slecht. In de week na het incident heeft mijn collega de afdeling P&O gebeld of ze niet eens contact met mij zouden opnemen. Mijn locatiemanager nam mij niet serieus en vroeg zich af of ik me dan daadwerkelijk zo bedreigd had gevoeld. En waarom ik de politie niet had gebeld. Uiteindelijk ben ik na twee maanden uitgevallen. En pas op aandringen van onze coördinerend verpleegkundige, kreeg ik vanuit verzuim de ruimte.

Het heeft nog drie jaar geduurd voordat er een alarmknop voor personeel is aangeschaft.

VERHAAL 6 GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

Ik ben door een patiënt mishandeld. Die patiënt heeft mij aan mijn haar naar de grond getrokken. Er waren collega's, maar met alle man en macht kregen ze hem niet zover om mij los te laten. Ook het toedienen van holding en pijn-prikkels hielp niet. Hij had zijn handen helemaal in mijn haar gedraaid voor grip. Mijn T-shirt zat zo strak tegen m'n keel aan dat ik uiteindelijk ook moeilijker kon ademen. Uiteindelijk hebben ze mij na 5 minuten kunnen bevrijden doordat zijn grip iets minder stevig werd.

Ik raakte vlak daarna in een toestand die voelde als een soort dissociatie. Dit is voor mijn gevoel niet verder uitgezocht en gediagnosticeerd. Een dag later ben ik naar de huisarts geweest. Ik had vocht tussen mijn schedel en hoofdhuid doordat hij zolang aan m'n haar had getrokken. Ook had ik een stijve nek doordat hij mij aan mijn haar met zijn volle gewicht naar de grond trok. Geen blijvende schade gelukkig.

Bijna drie maanden later bleek ik PTSS te hebben en ik kreeg hiervoor traumatherapie. Wel ben ik vrij snel afgewimpeld, onder het mom van 'spontane remissie'. Ik bleef wel angstklachten houden, alleen werd ik niet gehoord in mijn hulpvraag. En de therapie leek niet veel te helpen.

Een week na de mishandeling heb ik aangifte gedaan. En door een samenloop van omstandigheden (o.a. miscommunicatie binnen de politie) is het nu 1,5 jaar later dat het pas weer wordt opgepakt. Als ik mijn verhaal niet publiekelijk had gedeeld met het televisieprogramma Pointer van KRO NCRV, had de politie wellicht tot nu toe niets ondernomen. Voor de aflevering op 27 augustus jl. heeft de redactie van Pointer de politie gesproken. Vervolgens ben ik door de politie gebeld met 'Sorry, je zaak is blijven liggen door slechte overdracht van een collega die wegging'.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Niet slecht, kon beter. Ik ben snel benaderd door een collega van het bedrijfsopvang team. Alleen kon ik die collega moeilijk verstaan en zij leek mijn verhaal niet altijd helemaal te begrijpen door de taalbarrière. Ik wilde haar gevoelens ook niet kwetsen door een andere collega te vragen.

Mijn toenmalige manager vertrouwde ik al niet zo. Ze heeft voor mijn gevoel twee gezichten. Zij zou nog zorgen dat de rechercheurs het adres zouden krijgen van die patiënt om de dagvaarding naartoe te sturen. Zij heeft dit niet gedaan omdat het niet opnieuw is gevraagd door de politie. Dat maakt me wel boos.

VERHAAL 7 GEHANDICAPTENZORG

Ik werk vanaf mijn 19de (1999) in de gehandicaptenzorg. In die tijd liep ik stage bij Philadelphia. Daar heb ik een heftig incident meegemaakt waarbij een nieuwe cliënt op mij wilde inslaan met een soort honkbalknuppel waar hij zo'n 100 spijkers in had geslagen. De uithaal waarbij hij mijn hoofd wilde raken, eindigde tegen de muur, waardoor ik kon ontsnappen.

In september 2023 werkte ik op een zorgboerderij van 's Heeren Loo. We hadden daar in de zomer een nieuwe cliënt gekregen, een ouder man met verward psychotisch gedrag. Toen ik hem aansprak om geen groen afval uit de pan in de

'Ik voelde mij heel onveilig. Dagenlang was ik in paniek. Ik moest veel huilen en dacht dat ik dood zou gaan.'

papiercontainer te gooien, hief hij de pan boven zijn hoofd en gooide deze naar mij. Hij raakte mij tegen mijn onderbeen. Gelukkig geen fysieke schade, want ik draag een harde orthese.

Ik schrok hiervan en ik ging er vanuit dat hij ook erg geschrokken was. Ik liep naar hem in de keuken, waar hij stond af te wassen. Ik wilde hem

geruststellen. Hierop hief hij de afwasborstel boven zijn hoofd, klaar om uit te halen waarbij hij een bepaalde blik in zijn ogen had. Ik ben weggelopen. Ik voelde mij heel onveilig.

Dagenlang was ik in paniek. Ik moest veel huilen en dacht dat ik dood zou gaan. Mijn collega's zorgden goed voor mij en belde de manager. Ik werd doorverwezen naar het BedrijfOpvangTeam waar ik een paar dagen later een goed gesprek had (en een vervolg gesprek). We spraken af dat ik naar de huisarts zou gaan. Deze stelde direct vast dat ik PTSS had en verwees mij naar een psycholoog voor behandeling. De wachttijd voor de psycholoog zou 4 tot 6 maanden zijn. Ik

schrok daarvan maar probeerde mijn leven te hervatten. Het ging steeds minder goed. Incidenten met deze cliënten veroorzaakten zoveel stress en doodsangst die steeds erger werden.

In november 2023 kreeg ik een acute blindedarmonsteking en moest ik direct worden geopereerd. Tijdens het herstel,

‘Een nieuwe cliënt wilde op mij inslaan met een soort honkbalknuppel waar hij zo’n 100 spijkers in had geslagen.’

na een dag of 5, nam mijn doodsangst extreem toe. Ik was de hele dag overtuigd dat ik dood zou gaan als ik in de buurt van mijn werk zou komen of überhaupt in contact zou komen met cliënten. Ik ben ziek thuis gebleven. Ik stond nog steeds op de wachtlijst voor een psycholoog. Uiteindelijk heb ik zelf een psycholoog gevonden en ik moest de

sessies zelf betalen. Ik had traumabehandeling nodig omdat ik privé ook zo vast zat. Hier heb ik een start gemaakt met EMDR. Zij stelde complexe PTSS vast. In maart 2024 was ik aan de beurt bij de psycholoog van de wachtlijst.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Het BOT heeft goed geholpen omdat ik mij serieus genomen voelde en de goede lijnen werden uitgezet. Toen ik niet aan de beurt kwam voor behandeling, heb ik dat met mijn manager vaak besproken. Ik vond het zo moeilijk te begrijpen dat we voor de cliënten wel psychologen hebben, maar niemand voor de medewerkers. Het voelde heel krom; ik ben uitgevallen en kom pas terug als dit ‘hersteld’ is. Is er dan geen hulpverlening om de ziektekosten in toom te houden? Mijn manager zei mij in februari dat dat er wel was, maar alleen bij hele ernstige incidenten zoals wanneer ik neergestoken zou zijn.

Uiteindelijk heeft een medewerker van HRM ervoor gezorgd dat de kosten van de particuliere psycholoog vergoed werden. Dat kon achteraf dus wel.

In het re- integratieproces heb ik een prettige bedrijfsarts gehad die mij rustig weer heeft laten re-integreren. Toch ging dat niet goed. Ik heb veel terugval gehad. En heb ik nu een burn-out.

VERHAAL 8 JEUGDZORG

Ik heb veel geweld meegemaakt in 37 jaar werken in de Jeugdzorg. Sommige gebeurtenissen zoals gijzeling en steekpartijen hebben er in gehakt. Verder is het in de loop der jaren een eindeloze rij geweldsincidenten geworden.

Afgelopen jaar heb ik me ziekgemeld omdat ik aan het eind van m’n Latijn was. Daarvoor had ik een ziekteverzuim van 0 procent. Ik ben nu 65 jaar en ik zou nog 2 jaar en 3 maanden moeten werken. Dat zit er niet meer in.

‘Ik heb me ziekgemeld omdat ik aan het eind van m’n Latijn was.’

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Weinig tot niets. Na calamiteiten altijd doorgewerkt. Ik heb in de afgelopen periode vanuit m’n verzekering wel therapie gevolgd.

VERHAAL 9 SOCIAAL WERK

Ik heb niet de diagnose PTSS. Wel heb ik genoeg heftige situaties meegemaakt in mijn werk, ambulante wijkzorg.

- Op mijn 17e ben ik bijna gewurgd door een bewoonster met een verstandelijke beperking.
- Ik ben minstens tien keer bedreigd met mijn leven.
- Ik heb een vaste telefoon net naast mijn oor gegooid gekregen.
- In de psychogeriatric was een bewoner die mij dood wilde steken met een mes om een zakdoek.
- Meermalen heb ik mezelf opgesloten op de wc omdat een bewoner mijn vingers en duim wilde breken.
- Een verslaafde vrouw vertelde mij dat ze nu toch een vent had gevonden die haar kinderen wel wist te straffen. De drie kinderen hadden de hele nacht buiten gestaan in hun pyjama. Natuurlijk heb ik hier melding van gemaakt.

- Bij een van de gezinnen lag de rottweiler te grommen en wilde uithalen. De baas zat te lachen en hield de hond in bedwang terwijl ik zijn vrouw verzorgde. Hij wilde niet naar een andere kamer gaan. Ik vermoedde huiselijk geweld maar heb dit niet hard kunnen maken.
 - Een psychotische cliënt van wie de psychiater vond dat het nog niet erg genoeg was voor opname, terwijl wij als personeel zagen dat ons leven aan een touwtje hing. Door echt goed kwaad te worden, kon de cliënt wel opgenomen worden. Alleen moesten we zelf zorgen dat hij naar een crisisplek werd gebracht. Gelukkig hielp de wijkagent. Ik voel nog de trappen die hij van achter naar voren gaf in de auto.
 - Er was een client die graag in kont en borst mocht knijpen. En wij moesten maar rekening houden met zijn ziektebeeld.
 - Ik moest een vrouw prikken voor haar diabetes. Haar zoon ging iedere keer als ik daar was, in een la zoeken naar een mes. De angst die je dan voelt, gaat hij het wel of niet gebruiken?
 - In de loop van mijn opleiding en werk heb ik veel cliënten zien overlijden. Sommige mensen sterven in rust en waardigheid, anderen onder omstandigheden die diep raken. Mijn rol als hulpverlener houdt op als een client overlijdt. Er is dan geen ruimte om afscheid te nemen. Dat moet je dan maar in je eigen tijd doen.
- Zo zijn er nog veel meer situaties die PTSS kunnen veroorzaken.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Deze vraag vind ik altijd moeilijk te beantwoorden. Het hangt ervan af wat je nodig hebt als persoon. Mijn vriendinnen en ik vanuit de zorg kunnen het erover hebben. We begrijpen elkaar en hebben hiernaast een soort van sarcastische humor die helpend kan zijn. Vooral begrijpen hoe en waarom iets gebeurt, is helpend.

Bijvoorbeeld de bewoonster die mij bij de keel had, waardoor ik bijna werd gewurgd. Zij was spastisch, Ze wilde haar liefde naar mij uiten en had haar kracht niet door bij het vastpakken. Je begrijpt waardoor het komt maar het onveilige gevoel blijft. Ik heb daarvoor nog wel enkele gesprekken nodig gehad.

De telefoon langs mijn oor was doordat ik bij de ander een verborgen emotie van misbruik naar boven haalde. Hij had niet het plan mij iets aan de doen, maar reageerde op dat gebeuren. Voor mij werkt begrijpen van het hoe en wat het beste. Hier heb je informatie en een luisterend oor voor nodig.

'Mijn rol als hulpverlener houdt op als een client overlijdt. Afscheid nemen en rouwen moet je in je eigen tijd doen.'

VERHAAL 10 GEHANDICAPTENZORG

Ik ben totaal onverwacht door een cliënt met een verstandelijke beperking in een hoek gedreven, in elkaar geslagen en met karatetrappen in elkaar geschopt. Gelukkig was er een collega die hem twee keer van mij heeft afgetrokken. Ik voelde me helemaal ontredderd daarna. Iedereen was zo verbaasd wat er gebeurde. Ik heb de cliënt naar zijn kamer

begeleid en hem proberen rustig te krijgen. Dat lukte uiteindelijk lukt na een uur. Ik had lichamelijk ontzettend veel pijn en ik was mentaal in shock.

'Geen aandacht voor mij nadat ik in elkaar geschopt was. Alleen aandacht voor de client die het had gedaan.'

Ik heb de dienstdoende manager gebeld, geen aandacht voor mij. Zorg was alleen gericht op de client. Ik ben naar huis gegaan en daar opgevangen door man en kinderen. De volgende dag weer aan het werk. Geen begrip van manager. 'Ga gewoon maar aan het werk, dit hoort erbij'. Ik was met stomheid geslagen. Ik heb meermaals aangegeven dat het niet ging. Ik heb mij uiteindelijk na een angstige avonddienst ziek gemeld. Ik was bang voor alle cliënten. En de manager begreep het niet. Na veel therapie en twee jaar Ziektewet ben ik nu volledig afgekeurd door het UWV.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Er was niets geregeld. Ik voelde me totaal niet gehoord. Ik heb zelf een medewerker van de instelling benaderd die mij wel geloofde en hoorde. Hij begeleidde me in mijn proces. Hij had geen goed woord over de manager die naast, voor en achter mij moet staan. Ik heb vier bedrijfsartsen gesproken. Er was er maar een die mij het gevoel gaf er voor mij te zijn. Een andere bedrijfsarts drong steeds aan om een vaststellingsovereenkomst te ondertekenen om er maar vanaf te zijn.

VERHAAL 11 GEHANDICAPTENZORG

Ik ben in 2023 door een nieuwe cliënt in elkaar geslagen, tijdens mijn nachtdienst. Cliënt was geplaagd met de opmerking 'Hij is verbaal agressief maar niet fysiek. Ik zit alleen in de nachtdienst, met een slaapdienst als achterban. Geen alarmsysteem, alleen mobiele telefoon.

Op de dag was al aangegeven dat hij echt niet in deze wooncomplex paste (kleinschalig wonen in een woonwijk). De zorgmanager zei 'Tja even wennen' en ging naar huis.

In de eerste nacht stond hij voor me met zijn vuisten gebald: 'Wat moet je?!' Ik was me gaan voorstellen omdat het zijn eerste nacht was. Cliënt maakte in de derde nacht veel herrie, anderen worden hiervan wakker en onrustig. Ik wilde hem aanspreken en klopte op zijn deur. Na het openen, greep hij me gelijk bij mijn keel en begon op mijn hoofd te stompen. Hij sloeg met keycord op mijn hoofd en stompte me met zijn elleboog, alles gericht op mijn hoofd. Hij probeerde me te wurgen en zei dat hij mij kapot zou maken, en dat hij lekker heel sterk is. Dit gebeurde in een afgesloten halletje met een deur die open gaat met een tagger. Ik kon er niet bij. Een collega bellen met mijn mobiele telefoontje ging ook niet. Ik moet eerst een pincode intoetsen en daarna nog de naam van mijn collega opzoeken. Dat lukte niet, ik moest mijzelf beschermen.

'Het is geen bedrijfsongeval, want je wist waar je aan begon.'

Toen hij mijn mobiel had afgepakt, rende hij zijn kamer in. Ik ging naar boven gaan om mijn collega wakker te maken voor hulp. Ik zat onder het bloed, oor kapot, neus gekneusd, wonden op mijn hoofd van de keycord.

We belden de medische dienst van de instelling waar ik voor werk. De medewerker wilde niet komen, en stuurde ook niemand voor hulp. Wel konden we in contact komen met de gedragskundige. Alleen hij kende het gebouw niet, kwam ook niet, want dat was te ver. Hij had zoiets van: 'Kun je de voordeur niet open doen? Dan kan hij naar buiten.' Midden in een woonwijk! Nu nee, hij staat voor de voordeur en dan moeten we langs hem heen, doen we niet.

Ik heb nu een lichte hersenbeschadiging, paniekaanvallen, tremors waar ik medicatie voor gebruik en binnenkort moet ik ervoor naar de neuroloog. Ik heb een depressie en slik medicijnen. Ik kan de prikkels van overdag (werkdruk, tijdsdruk, geluiden) niet meer aan en ik heb slaapproblemen.

Toen ik solliciteerde bij deze buitenlocatie, is mij verteld, dat hier nooit wat gebeurde. Dit werd door 3 mensen beaamd. Daarom ben ik juist hier gaan werken, geen agressie.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Ik had in die tijd twee zorgmanagers, een voor overdag en een voor de nacht. Zorgmanager van de nacht had direct bedrijfsmaatschappelijk werk ingeschakeld en ik kreeg vandaaruit verdere hulp. Helaas werd deze zorgmanager langdurig ziek.

De zorgmanager van de dag nam het over. Zij erkende het incident niet als erg, trok haar handen er voor mijn gevoel van af. Ze zei dat het niet haar schuld was, dat ze nergens vanaf wist. Dat klopte niet, ze had informatie achtergehouden. Ze vertelde namelijk dat de huisarts van de cliënt (die vanuit thuis kwam) had aangegeven dat de cliënt zijn zus een aantal keer dusdanig had mishandeld, dat ze medische hulp van de arts nodig had. Als dit bekend was geweest, had personeel van te voren al aangegeven dat hij niet kon komen, En ik had in die nacht ook heel anders gehandeld. Dan was ik samen met mijn collega naar hem toegegaan.

Ik heb mijn verzekering ingeschakeld. De stichting erkent het echter niet als bedrijfsongeval. Men vindt dat ik wist waar ik aan begon en dat ik genoeg opleiding heb.

VERHAAL 12 VERPLEEG- EN VERZORGINGSHUIZEN & THUISZORG

In 2021 was ik bij een cliënt en die maakte opmerkingen naar mij dat hij seksuele gevoelens voor me kreeg terwijl ik hem aan het wassen was. Op dat moment kon ik niet uit mijn woorden komen. Later besepte ik dat ik dat niet wilde en

ik heb melding gemaakt van seksuele intimidatie. Hier is toen een kort gesprekje over geweest. De cliënt is er niet op aangesproken. Hij heeft ook geen waarschuwing gekregen over zijn gedrag.

Een maand later gebeurde het opnieuw en weer heb het gemeld en gezegd dat ik er niet meer heen ging. Op dat moment was ik er al zo mee bezig in mijn gedachten en had ik nachtmerries. Mijn man heeft toen de vertrouwenspersoon gebeld en daar hebben we een gesprek mee gehad. Ook is er contact opgenomen met de toenmalige leidinggevende. Die gaf in het gesprek aan dat ik de enige was die hier moeite mee had. Sommige collega's vonden wel dat er op een volwassen manier over gesproken kon worden met deze cliënt.

Er zou een moreel beraad volgen, waar ik als melder ook bij zou zijn. Op dat moment kon ik dat niet. Het was voor mij te pijnlijk en te moeilijk. Ik heb kortdurend hulp gehad van de huisarts. En ook geprobeerd weer te werken.

In november 2022 kwam ik bij een cliënt die de hele nacht het gas open had laten staan. Dit is gelukkig goed afgelopen. Ik heb er wel melding van gemaakt, alleen werd er niet op gereageerd door leidinggevende of wijkverpleegkundige. Na een maand heb ik een e-mail gestuurd naar de Arbo deskundige. Er volgde een goed gesprek en het advies om een gasmelder in de woning te plaatsen om te voorkomen dat het nog een keer kon gebeuren.

Ondertussen ging het steeds slechter met me. Ik kreeg meer nachtmerries, sliep heel slecht en in gedachten voelde ik me steeds onveiliger op mijn werk. Totdat ik in februari 2023 een cliënt onderkoeld op de grond aantrof. Ik heb mij ziek gemeld en met hulp van psycholoog ben ik er weer een beetje bovenop gekomen. Ik heb toen de overstap gemaakt naar een verpleeghuis. Daar heeft in maart 2026 een incident plaatsgevonden met agressie. Het duurde zeker 15 minuten voordat er hulp kwam. Ik werd opnieuw ziek door PTSS.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Dat kan beter. Na het laatste incident in 2026 duurde het drie weken voordat er een gesprek plaatsvond. Op het formulier stond namelijk geen naam stond van de bewoner die het incident veroorzaakte. Ook heb ik de psycholoog en andere hulp zelf moeten regelen en betalen omdat het niet vergoed word door de zorgverzekeraar. Tijdens mijn re-integratie wordt er regelmatig over de grenzen heen gegaan. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt door de bedrijfsarts, verzuimcoach en arbeidsdeskundige maar niet iedereen houdt zich daaraan. Ik werk nog steeds voor dezelfde werkgever en na vijf jaar hebben ze nog niets hebben geleerd van de incidenten en de nazorg.

VERHAAL 13 VERPLEEG- EN VERZORGINGSHUIZEN & THUISZORG

Sinds december 2025 word ik bijna dagelijks door een bewoonster aangevallen. Ook al laat ik haar met rust of verleen

'Het ligt gewoon aan jou.'

ik zelfs geen zorg. Ik word geslagen, geschopt, gekrabbd en zelfs met rollator aangereden. Wanneer ik wegloop, komt ze me altijd achterna. Ze scheldt me verrot en laat me weten wat ze wel niet met me zou doen. Deze bewoonster uit zelfs doodver-

wensingen. Ik heb het elke keer gerapporteerd via Veilig Incident Melding en bij de Arbo. Alles is vastgelegd.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Deze heb ik helaas nooit mogen ontvangen. Door de zorgmanager, verpleegkundig specialist, psycholoog en de collega Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP) werd het afgedaan als 'Ze moet je gewoon niet. Het ligt gewoon aan jou.' Ik werd niet serieus genomen, ook al zat ik van top tot teen onder de blauwe plekken of had ik een opgezwollen knie. Ik krijg gewoon een klap na. Bijvoorbeeld die keer dat ik te hard was voor deze bewoonster. Ze viel me weer aan en ik heb haar bij de polsen gepakt en teruggezet zodat ik zelf veilig weg kon komen. Ik ben zelfs een aansteller genoemd. Nu zit ik thuis met vrijstelling van werk. Ik trek het niet meer. Ik zit er lichamelijk en geestelijk doorheen.

'Ik werd een aansteller genoemd.'

VERHAAL 14 AMBULANCEZORG

15 jaar geleden is mijn buurjongetje van 4 jaar verdrongen. Ik werd als tweede ambulance er naartoe gestuurd. Hij is na enige tijd door brandweerduikers in het water gevonden. Het was dramatisch. In mijn eigen woonomgeving, een kind dat ik kende, ouders die ik kende. Het heeft mij nooit losgelaten en kreeg pas echt last van deze casus toen wij zelf kinderen kregen. Ik was panisch voor water.

Paar jaar daarna moest ik 's nachts met mijn collega een psychiatrisch patiënt vervoeren van een politiebureau naar een GGZ-instelling. Dat leek in eerste instantie probleemloos te verlopen. Op het moment dat wij de patiënt op de brancard de ambulance in reden, kreeg hij een soort woedeaanval. Hij spuugde mijn collega vol in zijn gezicht. Toen hij nog een keer wilde spugen, moest mijn collega hem een klap geven om dat af te weren. We hebben de brancard laten vallen en ons op ruime afstand teruggetrokken. Via de Meldkamer Ambulancezorg hebben we met spoed om politieassistentie gevraagd.

Vrijwel altijd als dit gebeurt, wil dit soort patiënten vluchten. Deze patiënt kwam echter woest als de hulk van de brancard af. Hij stond als een soort wild dier te briesen. Hij zag mij aan de overkant van de straat staan en kwam woedend op mij af stormen. Ik was heel rationeel, niet in doodsangst of zo, maar ik wist honderd procent wist dat hij mij dood ging maken. Ik zag dat aan de uitdrukking in zijn ogen, zijn lichaamstaal. Ik kon ook niet wegkomen. Ik had geen oogcontact meer met mijn collega. De politie was er nog niet. En toen kwam mijn lastige karaktereigenschap naar boven: ik kan niet weglopen voor gevaar. Ik vecht mij letterlijk liever dood dan dat ik ga vluchten. En dat is ook wat ik gedaan heb. Ik heb fors geweld gebruikt en de man onder controle gekregen. Daarbij heb ik wel mijn knie lelijk beschadigd.

'Ik zag aan de uitdrukking in zijn ogen en zijn lichaamstaal dat hij mij dood wilde maken.'

Waar ik het meest van geschrokken ben, is dat ik in staat was deze man dood te maken. En dat ik daartoe bereid was. Ik wist niet dat dit in mij zat. Terwijl dit voorval zich voordeed, zat ik in een traject in het ziekenhuis vanwege een mogelijke kwaadaardige aandoening. De emoties die daarmee gepaard gingen, zorgden dat ik pas een half jaar later, toen dat loos alarm was, erg veel last van deze casus kreeg.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Geen enkele. Sterker nog: het duurde een aantal maanden voordat ik echt last van deze casus begon te krijgen. Eigenlijk pas toen bleek dat ik geen kwaadaardige aandoening had. Die last viel van mijn schouders. Tegelijkertijd kwam er voor het eerst breed in de media dat geweld tegen hulpverleners extra zwaar bestraft ging worden. In mijn ogen was dat lulkoek. Mijn aangifte was weer eens geseponeerd door justitie.

Ik had elke dag pijn in mijn knie. Voor mijn werkgever was de casus afgedaan. Er is nooit aandacht aan besteed. Ik had in die tijd ook al een keer een gesprek met mijn huisarts omdat helemaal niet lekker ging. Het was december en we spraken af om er na de feestdagen verder over te praten. Tijdens de jaarwisseling had ik nachtdienst. We kregen een soortgelijke rit. Een psychiatrisch patiënt overplaatsen. Ik raakte in paniek. Voor mijn veiligheid, en voor de veiligheid van de patiënt, heb ik die rit geweigerd. Ik kon niet voor mijzelf instaan. Werkgever maakte daar enorm drama van.

VERHAAL 15 JEUGDZORG

Ik heb met twee collega's en twee politieagenten drie kinderen uit huis moeten plaatsen. Een collega ging het oudste kind van school halen. Mijn ander collega en ik gingen naar het huis. De afspraak was dat ik eerst het woord zou voeren bij de ouders. De agenten zouden ons ondersteunen als het nodig was. Vader deed de deur open. Ik vertelde hem waarvoor wij komen. Vader werd meteen boos en agressief. De agenten probeerden hem te kalmeren. Dat lukte niet en ze moesten hem vastpakken.

Ik zag moeder met de twee kinderen een slaapkamer ingaan. Ik klopte op de deur; deze was op slot. Na aandringen deed moeder de deur open. Ze rende naar een andere slaapkamer. Zij probeerde de deur dicht te doen. Dat heb ik voorkomen. Er ontstond een worsteling tussen moeder en mij. Moeder viel mij aan en beet in mijn arm. Ik duwde haar van mij af. Een agent kwam ons helpen. Na enig praten was moeder weer wat rustiger en ging op bed zitten met haar twee kinderen.

De agent was intussen weer naar zijn collega gegaan. Even later hoor ik een agent roepen 'hij heeft nog een mes'. Ik liep naar de huiskamer en zag dat de agenten die veel moeite hebben vader in bedwang te houden. Eén agent was zwaar gewond. Ik zag dat vader zijn arm onder zijn lijf had. Ik trok de arm onder hem vandaan, pakte het mes af en gooide deze weg. Vervolgens heb ik zijn arm van vader omgedraaid, zodat de andere agent hem in de boeien kon doen. Daarna heb ik een handdoek gehaald en om de arm van de zwaargewonde agent gedaan. In de veronderstelling dat hij zich op dat moment kon redden.

Ik heb 112 gebeld, uitgelegd wat er gebeurd was, wie ik was en het adres door gegeven. Kort daarna arriveerde de politie. Een agent begeleidde mij direct naar buiten, waardoor de situatie volledig uit mijn handen werd genomen. Dat maakte mij erg emotioneel.

Vervolgens gingen meerdere politieagenten de woning binnen, terwijl ik buiten moest blijven wachten. Even later werden de ouders met een zwarte hoofdkap over hun hoofd uit de woning geleid. Kort daarna zijn de gewonde agenten door ambulancepersoneel naar het ziekenhuis vervoerd.

Nog steeds mocht ik niet naar mijn collega die nog binnen was met de kinderen. Ambulancepersoneel vroeg hoe het met mij ging. Ik zei dat het fysiek wel ging. Even later hebben wij de kinderen in een auto gezet en elders ondergebracht.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Eerste opvang was met mijn collega's en leidinggevende. In de maanden erna heb ik driemaal met een psycholoog gesproken. Zij vond dat het goed ging. Verder wilde ik er graag intern over praten. Maar daar was geen ruimte, tijd en aandacht voor. Ook nu niet.

VERHAAL 16 GEHANDICAPTENZORG

Ik ben zo'n 16 jaar werkzaam geweest in de gehandicaptenzorg. Op die bewuste dag liep ik met drie cliënten op het terrein met een boodschappenkar. Verderop liepen twee begeleiders en hun cliënten waren onrustig. Het was een Very Intensive Care (VIC) groep, de zwaarste doelgroep die bestaat. De medewerkers liepen met een telefoon in hun handen.

'Ik leefde in een constante paniek-aanval. Geen lucht krijgen, niet naar buiten durven en angst voor alles.'

Ik liep een bocht om en ineens werd het zwart. Ik kreeg geen lucht meer. Eén van de cliënten heeft mij aangevallen. Onverwacht in mijn rug getrapt, waarna ik met mijn keel op de boodschappenstang terecht kwam. De medewerkers waren nog niet bij mij. Ik was compleet in paniek, omdat deze cliënt nog achter mij stond zonder begeleiding. Ik moest

naar het ziekenhuis en heb een slang in mijn keel gekregen. Mijn stem was ook acuut weg. Ze hebben met een camera alles nagekeken en ik moest blijven tot het stikgevaar geweken was.

Na twee weken was ik weer aan het werk. Onder werktijd heb ik één gesprek met een psycholoog gehad. De psycholoog kon mij alleen maar vertellen dat het een blijvende kras zou blijven voor mij. Daarna hebben ze mij 'losgelaten'. Ik wist dat dit in mijn verdere leven impact zou hebben. Drie jaar geleden ben ik voor jaar uitgevallen. Er werd PTSS geconstateerd. Ik leefde in een constante paniekaanval. Geen lucht krijgen, niet naar buiten durven en angst voor alles. Ik kan enorm schrikken van onverwachte grapjes, bewegingen of mensen die tevoorschijn komen.

Ruim anderhalf jaar lang volgde ik therapie, ook EMDR. In die tijd ben ik in het donker bij mijn auto bedreigd door een VIC-cliënt. Uiteindelijk is hij weggegaan, maar ook dit had weer ernstig af kunnen lopen. Zulke situaties bleven zich voordoen. Uiteindelijk heb ik de gehandicaptenzorg tegen mijn zin achtergelaten. Nu werk ik in een andere branche als manager. Maar de klachten zijn niet weg en ik voel mij levenslang beschadigd. Dit is een gigantisch rouwproces voor mijzelf omdat de oude ik nooit meer terugkomt. Ooit heb ik het wel willen aanvechten, maar wat schiet ik er mee op? Het is een acceptatieproces, dat het niet beter zal worden dan hoe ik mij nu voel. Met momenten is het nog steeds lastig.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

ik heb één sessie gehad met een psycholoog of traumamedewerker. Daarna heb ik jarenlang rondgelopen met klachten. Elke nacht nachtmerries van verstikking - paniek op straat - in het donker niet alleen durven zijn. Schrikken van de meest normale situaties. Jezelf kwijt zijn.

VERHAAL 17 ZIEKENHUIZEN

Zorg voor de zorgverlener ontbreekt nog steeds

Toen ik twintig jaar was, werkte ik in het ziekenhuis. Mijn eerste ervaring met agressie zal ik nooit vergeten. Na een avonddienst moesten wij, de avondploeg, onder politiebegeleiding naar onze auto's worden gebracht. Boze familieleden stonden ons buiten op te wachten omdat zij het niet eens waren met de zorg die was verleend. Als twintigjarige maakte dat een enorme indruk op mij.

In datzelfde jaar werkte ik op de afdeling Chirurgie. Het was een zware afdeling, waar we iedere maand meerdere hartstilstanden meemaakten. In de nachtdienst droeg je als jonge verpleegkundige de verantwoordelijkheid voor 32 patiënten. Regelmatig kwamen er spoedopnames binnen. Eén opname staat nog altijd in mijn geheugen gegrift: een autocoureur die tijdens een race zijn rijder had verloren. De rijder was overleden. Ik moest hem midden in de nacht opvangen. Dat soort gebeurtenissen draag je je hele leven met je mee.

'Achteraf vielen veel puzzelstukjes op hun plaats. De voortdurende spanning, de herbelevingen, de emotionele uitputting en het gevoel dat ik altijd 'aan' stond.'

De werkdruk was enorm en de verantwoordelijkheid was groot. Bij een hartstilstand kwam het volledige crashteam in actie. Iedereen rende, de adrenaline gierde door je lichaam en daarna ging je gewoon weer verder. Medicijnen uitdelen, wonden verzorgen, de afdeling draaiende houden. Er was geen opvang, geen psycholoog, geen gesprek. Er werd nooit gevraagd hoe het met je ging. Je moest sterk zijn en doorgaan.

Gelukkig werkte ik in een hecht team. Dat hield mij jarenlang overeind. Maar na het zoveelste incident, de zoveelste

'Na een avonddienst moesten we onder politiebegeleiding naar onze auto's worden gebracht.'

agressieve reactie van familieleden en de voortdurende spanning was ik op. Pas toen ik na vier jaar thuis kwam te zitten, beseftte ik hoeveel ik eigenlijk had meegemaakt. Alles kwam toen pas binnen. Uiteindelijk kreeg ik de diagnose PTSS. Achteraf vielen veel puzzelstukjes op hun plaats: de voortdurende spanning, de herbelevingen, de emotio-

nele uitputting en het gevoel dat ik altijd 'aan' stond. Pas toen werd duidelijk welke impact die eerste jaren in de zorg werkelijk op mij hadden gehad.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Als jonge zorgprofessional had ik veel betere begeleiding nodig gehad. Niet alleen vakinhoudelijk, maar vooral emotioneel. Juist jonge medewerkers zijn kwetsbaar als zij voortdurend worden blootgesteld aan overlijden, agressie en zware verantwoordelijkheden.

VERHAAL 18 VERPLEEG- EN VERZORGINGSHUIZEN & THUISZORG

Zorg voor de zorgverlener ontbreekt nog steeds

Nu ben ik 55 jaar en werk ik in de Thuiszorg als Casemanager Dementie. Helaas zie ik dat er in al die jaren weinig is veranderd. Ook nu krijgen wij te maken met agressie en bedreigingen. We moeten soms mensen via de rechter laten opnemen omdat zij zichzelf of hun omgeving niet meer veilig kunnen houden. Tijdens rechtszaken worden wij bedreigd

door familieleden die boos zijn over een ondercuratelestelling of opname. Ik heb situaties meegemaakt waarbij een verslaafde zoon als een havik om mij en de bewindvoerder heen bleef cirkelen. Op zo'n moment voel je dat het niet veilig is en weet je dat je moet vertrekken voordat het escaleert.

Toch gaan wij meestal alleen op huisbezoek. Is dat verantwoord? Naar mijn mening niet. Maar het is wel de dagelijkse praktijk. Na een bedreiging vul ik een Melding Incident Medewerker (MIM) in. Mijn manager belt meestal even met de vraag hoe het gaat. Natuurlijk zeg ik dat het wel gaat, terwijl ik thuis alleen maar zit te huilen. Daarna houdt het op. Er wordt geen psycholoog aangeboden, geen professionele nazorg en geen begeleiding. De volgende dag ga je gewoon weer door naar het volgende gezin en het volgende incident.

Wat ik om mij heen zie, baart mij zorgen. Jonge collega's verlaten het vak omdat de druk te hoog wordt. Oudere collega's vallen uit met lichamelijke klachten. Maar ik vraag mij af: is het alleen lichamelijk? Of zijn we ook gewoon emotioneel uitgeput na jarenlang steeds opnieuw alles moeten dragen?

De zorg wordt steeds zwaarder. We moeten met minder mensen meer cliënten helpen. Familieleden zijn begrijpelijkerwijs overbelast en gefrustreerd. Tegelijkertijd zijn wij degene die de gevolgen van bezuinigingen moeten uitleggen aan cliënten en mantelzorgers. Niet de bestuurders of beleidsmakers, maar de mensen op de werkvloer voeren die moeilijke gesprekken. Dat leidt regelmatig tot boosheid, frustratie en agressie richting zorgmedewerkers.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Goede nazorg ontbreekt nog steeds.

Ik ben ervan overtuigd dat veel uitval, burn-out en PTSS voorkomen kan worden als organisaties werkelijk investeren in hun medewerkers. Niet alleen door een melding af te handelen, maar door structurele opvang na ingrijpende gebeurtenissen. Denk aan gesprekken met een psycholoog, professionele begeleiding, intervisie en managers die voldoende tijd hebben om er echt voor hun medewerkers te zijn.

Bestuurders zeggen vaak dat medewerkers op de eerste plaats staan. Maar als dat zo zou zijn, waarom verlaten dan zoveel mensen de zorg? Waarom vallen zoveel collega's uit? Wij zorgen iedere dag voor anderen. Het is tijd dat er ook echt voor de zorgverlener wordt gezorgd. Want goede zorg begint met goede zorg voor de mensen die haar iedere dag verlenen.

VERHAAL 19 VERPLEEG- EN VERZORGINGSHUIZEN & THUISZORG

In 2017 werd ik door een cliënt geduwd en ik ben hierbij achterovergevallen. Gevolg: een gescheurde tussenwervelschijf met een lang traject en uiteindelijk een operatie.

'Door de stress van het incident heb ik een stressinfarct gekregen.'

In 2024 ben ik door een demente cliënt aangevallen met de sensor die uit elkaar was gehaald. De cliënt heeft me hiermee bewerkt. Mijn arm is van schouder tot pols volledig opengehaald. Vijf dagen na dit incident heb ik door de stress ervan een stressinfarct gekregen.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Voor het incident uit 2017 heb ik uiteindelijk de rechtsbijstandverzekering ingeschakeld. Deze zaak heeft gelopen van 2018 tot 2024. Ik wilde graag mij onkosten vergoed krijgen. Per brief liet de werkgever me weten ik geen vergoeding kreeg; 'risico van het vak' en ik heb zelf voor dit beroep gekozen. Ik mocht niet zeuren. Na veel heen en weer heeft de werkgever uiteindelijk toegegeven en kreeg ik na al die lange tijd eindelijk een deel waar ik recht op had.

Het incident in 2024 werd sneller opgelost. Al heeft wel lang geduurd voordat de DECEP methode werd toegepast bij de desbetreffende cliënt, om erachter te komen wat er aan de hand was en waarom ik ben aangevallen. Nadat ik weer hersteld en volledig aan het werk was, kreeg ik er veel last van. Uiteindelijk ben ik gediagnosticeerd met

depressie en PTSS. Via bedrijfsmaatschappelijk werk en de bedrijfsarts heb ik me aangemeld voor dringende hulp. Hierbij moest mijn leidinggevende toestemming geven aangezien een deel van de kosten voor de werkgever zijn.

VERHAAL 20 SOCIAAL WERK

Verbale, psychische en fysieke agressie, vernielingen, bespuugd, bedreigingen, doxing, intimidatie, seksueel grensoverschrijdend gedrag, zoals o.a. seksueel getinte opmerkingen en ongepaste aanrakingen, pesten, discriminatie, buitensluiten, manipulatie, afpersen, krediet stelen, reanimaties, overdosissen, automutilatie, verminkingen, zelfmoordpogingen, maar ook geslaagde suïcides, verwurging, ophanging, afrukke ledenmaten, bedreigd met een vuurwapen, gestoken met mes, mishandeling, doodgeboren baby. Allemaal incidenten die ik gedurende mijn hele carrière heb meegemaakt. Ik deel er twee.

Moordbekentenis

De cliënt waar het om gaat, had mij hoog in het vaandel had staan omdat ik hem succesvol had gereanimeerd. De reanimatie was in een ijskoude maand (-5 graden). En werd bemoeilijkt door omstanders die bevriend waren met deze persoon. 'Jullie willen hem niet helpen, jullie willen hem vermoorden'. Ondanks het onveilige gevoel, was het toch een succesvolle reanimatie.

'Cliënt bekende een moord en zei: 'Als het uitkomt, weet ik waar het vandaan komt.'

Hij was mij later dankbaar en nam mij in vertrouwen toen hij dreigde zelfmoord te plegen. Ik ben met hem in gesprek gegaan en uiteindelijk heeft hij een moord bekend. Geen voldoende bewijs, maar wel gepakt voor het wegmaken van een lijk, zei hij. Ik heb het gesprek meerdere malen gestopt en benoemd dat ik dit soort zaken niet wil weten, omdat ik het dan verplicht ben om te melden. Ondanks mijn herhaaldelijke verzoeken heeft hij toch in detail verteld wat hij had gedaan. Ik zat op dat moment zo in een moreel of ethisch dilemma dat ik het toch maar heb aangehoord. Hij zei nog wel: 'Als het uitkomt, weet ik waar het vandaan komt'. Geen strafbare bedreiging, maar wel een dreigend karakter. Ik heb er nog steeds last van.

Suïcidepoging en reanimatie

Ik wilde een cliënt wakker maken voor het eten. Zij lag even in de rustruimte en de gordijnen waren dicht. Ze lag op haar linkerzij. Ze reageerde niet. Ik heb nogmaals geprobeerd haar wakker te schudden. Ik draaide haar voorzichtig naar mij toe en ze maakte een rochelend geluid en ik zag bloed aan haar handen en op de dekens. Ik riep mijn collega erbij en die probeerde haar ook wakker te maken. Ze was blauw aangelopen. Ook zagen we dat ze een soort sjaal om haar nek had. Deze zat zo strak dat ik er niet met mijn vingers tussen kon. Het was een verwurging/ophanging. Ik heb haar kunnen reanimeren.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Op papier en in de vernieuwde protocollen lijkt het goed te zijn geregeld. Echter, de praktijk is het heel anders. Er heeft maar één gesprek plaatsgevonden met nazorg. Ik vroeg om psychologische ondersteuning, maar dat moest ik maar van mijn loopbaanbudget doen. Ik ervaar dit als een flinke tekortkomingen het stagneert mijn herstel. Ook is hier regelmatig sprake van secundaire victimisatie, als slachtoffer ben ik weer de dupe. Weet je hoe schadelijk dat is? Ik heb al meerdere malen mijn zorgen geuit bij de preventiemedewerker over de agressie, de toenemende psychosociale arbeidsbelasting, het ontbreken van een recente RI&E etc.

VERHAAL 21 GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

Begin januari 2026. Er was een cliënt die al maanden geen medicatie slikte en aan het decompenseren was. Mijn collega's en ik hebben dit veelvuldig aangegeven, alleen de behandelaars deden niets. Helaas leidde dit tot een poging van woningbrand in de flat waar deze cliënt woonde. Tijdens het blussen van de brand heeft cliënt actief geprobeerd mij in de fik te steken door een bus deodorant als vlammenwerper te gebruiken en deze actief op mij te richten. De politie was er getuige van.

De crisisdienst wilde eerst niet komen, want geen tijd. Ik heb de politie overtuigd om te bellen omdat zij hoger op de apenrots staat. Er kwamen twee jonge meiden van de crisisdienst. Zij vonden de situatie nu stabiel; opname was niet

'Bij een poging om mij in de fik te steken, werd een bus deodorant als vlammenwerper gebruikt.'

nodig. Ik heb in bijzijn van de politie duidelijk gemaakt dat dit een flatgebouw is waar kinderen wonen. En dat ze zelf maar bij de client moesten gaan zitten. Want ik schatte in dat na vertrek van de avonddienst hij de woning opnieuw in brand zou steken. Later is de cliënt door bemiddeling van de politie alsnog opgenomen.

Intussen is de client al twee keer opgenomen geweest nadat hij niet goed uit zijn gedwongen opname is gekomen. Hij werd gewoon weer bij ons gedumpt. Tot nu toe ben ik bezig om deze cliënt opgenomen te krijgen.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

In eerste instantie stroef. Men vond het raar dat ik aangifte wilde doen

Ik heb ook best veel weerstand uit team gehad op mijn aangifte. Zoiets hoort nu eenmaal bij deze doelgroep. Later kreeg ik meer steun vanuit management en ben ik volop gesteund toen ik mentale klachten kreeg. Er is mij een behandeltraject en psychotherapie aangeboden.

VERHAAL 22 GEESTELIJKE GEZONDHEIDZORG

Ik heb 24 jaar als Sociaal Psychisch Verpleegkundige in bijzondere functie gewerkt bij een GGZ-instelling. Een solistische baan, fysiek op een politiebureau en tussen de politieagenten om meldingen van mensen met medische, psychische of sociale problemen direct met de politie op te pakken. Ook heb ik mensen ingeschreven bij een GGZ-team. Was iemand in beeld bij de politie, dan probeerde ik te ondersteunen of een interventie te plegen. Het betrof één politiebureau in een middelgrote gemeente.

Ik werkte met alles en iedereen samen. Ik probeerde ondersteuning te bieden als situaties onduidelijk waren of niemand meer wist hoe een situatie op te lossen of te verbeteren. In al die jaren heb ik veel incidenten meegemaakt. En soms op het nippertje ernstige incidenten kunnen voorkomen samen met de politie en netwerkpartners.

Mijn functie was boeiend en onvoorspelbaar maar vooral ook leuk. Daarbij heb ik veel kunnen betekenen voor instanties en mensen zonder op de voorgrond te treden.

Vier jaar geleden kreeg ik allerlei fysieke klachten. Spier en gewrichtsklachten die onverklaarbaar waren. Ik ben toen minder uren gaan werken om het vol te houden. Pas in oktober 2023 werd ik overvallen door nachtmerries, herbelevingen, etc. Pas in juli 2024 heb ik mij op advies ziekgemeld. Ik ben in behandeling gegaan bij een traumacentrum.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

In mijn functie is zelden of nooit zorggedragen voor opvang na incidenten. Als het heel ernstig was, belde ik mijn achterwacht om een bakkie te gaan doen. Soms kon ik bij de debriefing van de politie aanschuiven. De instelling heeft een goed nazorgbeleid voor ambulante en klinische team maar niet voor mijn functie. Ondanks dat ik vanaf 2015 melding heb gemaakt via mailtjes en brieven.

Recent heb ik na twee jaar ziekte via een VSO afscheid moeten nemen en ik krijg nu 60+ WIA-uitkering. Het was een heel lastig traject om nog enige rechtvaardiging te krijgen, ondanks dat diagnose duidelijk en bevestigd is door de bedrijfsarts. Mijn trauma-behandeling is voorlopig nog niet afgerond.

VERHAAL 23 SOCIAAL WERK

Persoonlijke reflectie op 28 jaar in de forensische zorg

Na 28 jaar werken, 5 jaar bij DJI en 23 jaar binnen de forensische zorg wil ik een moment nemen om stil te staan. Niet alleen bij wat ik heb gedaan, maar vooral bij wat het werk met mij heeft gedaan.

Ik heb mijn functie altijd met hart en ziel vervuld. De complexiteit, de scherpe randjes, de gesprekken waarin je soms echt iemand weet te raken, dát maakte het werk voor mij waardevol. Ik voelde me thuis in de dynamiek, in de samen-

‘Soms blijft niet het incident hangen, maar juist wat erna uitblijft.’

werking met collega's, en in het bijzonder in de verbinding met mensen die vaak als zeer moeilijk en ingewikkeld werden bestempeld.

Deze gedetineerden of patiënten werden regelmatig als onbegeleidbaar of onbehandelbaar gezien. Velen vielen tussen wal en schip, omdat er maar

weinig professionals waren die deze categorie wilden begeleiden of behandelen. Juist daar sprong ik, samen met een aantal geweldige bevlogen collega's, in het gat. Ik geloofde dat deze mensen de begeleiding en behandeling het hardst nodig hadden. En gelukkig leidde dat vaak tot positieve resultaten. Maar het werk liet ook sporen na. Er waren heftige situaties: agressie, dreiging, suicidaliteit. Hoe professioneel je ook handelt, de impact stapelt zich op, soms sluimerend, soms sluipend.

Wat me uiteindelijk het meest raakte, was niet het geweld zelf maar de stilte erna.

De goedbedoelde 'Je weet me te vinden hè,' terwijl je zelf nog niet eens weet wat er met je gebeurt. De focus op doorgaan, terwijl je lijf juist even had moeten stilstaan.

Ook ik zei vaak: 'Gaaf wel,' en stak een sigaret aan op de luchtplaats of patio - terwijl dat eigenlijk niet zo was. Want doorgaan is nog geen herstel. Niet omdat ik het werk niet aankon, maar omdat ik jarenlang in een staat van constante paraatheid verkeerde. Altijd alert, altijd klaar om te reageren.

Die voortdurende waakzaamheid werd een tweede natuur, maar eiste uiteindelijk zijn tol (PTSS).

‘Echte nazorg zit niet alleen in een protocol. Het zit in herhaalde, oprechte aandacht.’

Ik deel dit niet uit verwijt, maar in de hoop dat het bijdraagt aan bewustwording.

Echte nazorg zit niet alleen in een protocol. Het zit in herhaalde, oprechte aandacht.

Juist na een paar dagen. Soms pas na maanden, of zelfs jaren. Als alle adrenaline weg is.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Manager/personeelsbegeleiding/bedrijfsarts

ONDERSTAANDE VERHALEN UIT DE PRAKTIJK, LATEN ZIEN DAT ZIEN DAT ER **WEL** NAZORG WAS. MEDEWERKER WERD GEZIEN, GESTEUND EN WAAR NODIG GECOMPENSEERD.

VERHAAL 24 ZIEKENHUIS

Ik zorgde voor een zieke maar wel voldragen pasgeboren baby. Ze zou overgeplaatst worden van de afdeling High Care naar de Intensive Care Neonatologie voor beademing en medicatie. De baby stopte opeens met ademen. Ik was alleen en wat ik ook deed, niets hielp. Ik heb hulp ingeschakeld voor de beademing en verdere behandeling zoals medicatie toedienen. Na anderhalf uur was het zuurstofgehalte in het bloed 40 procent. Hartmassage heeft ook geen effect gehad helaas. Een half uur na stoppen van de hartmassage is de baby overleden. Dit heeft me flink uit balans gebracht. Ik kreeg de diagnose PTSS. Waarschijnlijk heeft jarenlange ervaringen mij dit extra getroffen.

'Het mentale litteken doet nog altijd pijn.'

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Er werd via direct contact geregeld met een psycholoog en mijn teamleider. Met hen had ik in het begin meerdere keren per week contact. Ook heb ik veel evaluatiegesprekken gehad met de betrokkenen.

VERHAAL 25 GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

Ik ben tijdens mijn werk als verpleegkundige in een tbs kliniek neergestoken door een psychotische cliënt. Ik ben hersteld van een flink letsel, maar het mentale litteken doet nog altijd pijn. Ik heb forse PTSS klachten gehad. Nu kan ik langzaam aan zeggen dat het veel beter gaat.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Ik heb geen betere nazorg kunnen wensen. Dit is echter niet zoals het normaliter geregeld is binnen andere organisaties.

VERHAAL 26 AMBULANCEZORG

Mensen vragen weleens hoe mijn werk is. Ik glimlach vaak en zeg: 'Druk, maar mooi.'

Want hoe leg je uit wat je ziet als woorden tekortschieten?

Ik kom binnen op de momenten waarop iemands wereld instort. Ik zie angst in ogen die smeken om hulp. Ik voel de handen van mensen die me niet meer los willen laten. Ik hoor de stilte nadat iemand zijn laatste adem heeft uitgeblazen. En soms kijk ik een familie aan, wetende dat hun leven vanaf dat moment nooit meer hetzelfde zal zijn.

Dat neem ik allemaal mee.

Niet in mijn ambulance, maar in mijn hoofd.

Sommige gezichten vergeet ik nooit meer. Sommige stemmen hoor ik nog steeds. Sommige meldingen blijven jarenlang met me meelopen, ook al lijkt het voor de buitenwereld alsof ik ze allang achter me heb gelaten.

We leren professioneel te blijven. We leren door te gaan. We leren onze emoties even opzij te zetten, omdat de volgende melding alweer binnenkomt. Maar niemand leert je hoe je alles weer loslaat wanneer je dienst erop zit.

Dus stap je thuis naar binnen. Je trekt je uniform uit, maar de dag blijft aan je hangen. Je probeert te lachen aan de eettafel. Je probeert te slapen. Maar soms sluit je je ogen en zie je alles opnieuw. Dan hoor je de sirenes, de paniek, het verdriet. Dan vraag je jezelf af of je nog iets anders had kunnen doen, terwijl je diep vanbinnen weet dat je alles hebt gegeven.

Er zijn verhalen die ik nooit zal vertellen.

Niet omdat ik ze niet wil delen, maar omdat sommige herinneringen te zwaar zijn voor woorden. Omdat ze van iemand anders zijn. Omdat ik anderen wil beschermen. En misschien ook wel een beetje mezelf.

Mensen noemen ons helden. Maar helden voelen ook verdriet. Helden twijfelen. Helden huilen soms, alleen wanneer niemand kijkt. Helden raken ook moe. Niet van het werken, maar van alles wat ze met zich meedragen.

We hebben mensen gered. We hebben mensen verloren. Ik heb ouders zien breken. Kinderen zien wachten op iemand die nooit meer wakker werd. Collega's zien doorgaan terwijl ik wist dat ook zij vanbinnen vochten tegen herinneringen die niemand ziet. En toch stap ik de volgende dienst weer in. Niet omdat het makkelijk is. Maar omdat ergens iemand op dat moment de slechtste dag van zijn leven beleeft. En ik hoop dat, als die dag ooit komt, er ook iemand voor mij klaar zou staan.

'Er zijn verhalen die ik nooit zal vertellen, omdat ze te zwaar zijn voor woorden.'

Dus als je een ambulancemedewerker ziet, besef dan dat je niet alleen kijkt naar iemand die levens probeert te redden. Je kijkt naar iemand die elke dag een stukje van zichzelf achterlaat bij mensen die hij of zij waarschijnlijk nooit meer terugziet. En toch blijven we gaan. Niet omdat we onverwoestbaar zijn. Maar omdat iemand moet komen als iedereen hoopt dat er nog één kans is.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Na iedere heftige casus is er een belangrijk gesprek met het bedrijfsopvang team (BOT) en die kijkt en luistert ook of er vervolgzorg nodig is vanuit andere zorggroepen.

VERHAAL 27 GEHANDICAPTENZORG

Ik heb 23 jaar in de GHZ (VG-zorg) en Jeugdzorg gewerkt, voornamelijk op woongroepen, als begeleider. Maar ik heb ook gewerkt bij dagbesteding en dagbehandeling. Vanaf het begin tot het einde van mijn werktijd heb ik periodes gehad waarin ik dagelijks, soms meerdere malen per dag en wekelijks te maken heb gehad met agressief gedrag vanuit de cliënt. Dat kon ontstaan vanuit een verstoring van de structuur van de cliënt of juist de cliënt in de vaste structuur willen houden. Of door pure paniek van een client die zijn zin niet kreeg. Ook kon bij dreigend of agressief gedrag van

één client een gevoel van onveiligheid in de hele groep ontstaan, als kettingreactie. En dat dan meerdere cliënten tegelijk agressief werden.

'Het ene moment word je in elkaar geslagen en het volgende moment moet je diezelfde client aan de hand naar school brengen.'

Meestal had dit allemaal te maken met een (ernstig) verstoorde emotieregulatie. Agressief gedrag bestond uit: (be)dreigen, intimideren,

duwen, slaan, stompen (van een paar stompen tot iemand die volledig losging op je), spugen, bijten, knijpen, haren trekken, schoppen, wurgen, dreigen met een mes, zwaar voorwerp, bijl, servies, stok. Toen ik net begon in de zorg, praatte je met teamhoofd hierover, maar er werd ook wel duidelijk gemaakt dat het erbij hoorde.

Ik heb rond 2009 een heftige burn-out gehad, ik zat ongeveer anderhalf jaar thuis. Een cliënt is zo op me losgegaan dat ik me daarna niet meer over de angst heen kon zetten. En omdat ik in mijn werk ontzettend over mijn grenzen ging. Het ene moment word je in elkaar geslagen en het volgende moment moet je diezelfde client aan de hand naar school brengen. Je staat een hele dienst in hoogste staat van paraatheid. Altijd scannen of er ergens spanning ontstaat en daar al proberen de situatie te keren zodat escalatie voorkomen kan worden. Je voelt je eigen angst niet meer omdat je eraan gewend raakt. Je zet je angst opzij om te kunnen doen wat nodig is.

Toen ik in 2023 een andere baan kreeg, heb ik anderhalf jaar EMDR nodig gehad om al die incidenten te verwerken. Ik wil nooit meer terug naar dat werk.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

In eerste instantie kon je in gesprek met je leidinggevende. Daarna waren er drie collega's die dit deden. Uiteindelijk kwam er een Bedrijfsopvang Team waar ik zelf ook in gezeten heb.

VERHAAL 28 JEUGDZORG

In een gesprek op het kantoor van SAVE met twee gezinsvoogden, ouders en met mij is een vader door het lint gegaan. Hij duwde plotseling de tafel met kracht naar voren, waardoor de gezinsvoogden achterover vielen en de tafelpoten afbraken. Hij greep een gezinsvoogd bij haar keel, duwde haar tegen de muur en bleef kracht zetten op haar keel (wurgend). Uiteindelijk viel ze bewusteloos op de grond en had zij een bloedende hoofdwond. De andere gezinsvoogd werd aan haar haren door de ruimte getrokken en bijna door het raam gegooid. Plukken haar lagen door de kamer. Haar heup, rug, benen en nek vertoonden forse kneuzingen. Ikzelf ben bevroren, wat ik nog nooit heb meegemaakt en waar ik me verschrikkelijk schuldig over heb gevoeld.

De gespreksruimte is veranderd in een ravage: tafelpoten afgebroken, gaten in de muur, schilderijen van de muur, maar vooral ontredderde en gewonde collega's. De pieperdienst leek op zich te laten wachten. Er is een grote politiemacht verschenen en direct op zoek gegaan naar de cliënt. Ambulancepersoneel heeft zich gebogen over de bewusteloze collega.

'Vanuit de hele organisatie ontving ik kaarten, bloemen en flessen wijn.'

Wij zijn meegenomen naar het politiebureau voor het opnemen van een aangifte. De gezinsvoogd die gewurgd werd had beschadigde stembanden, waardoor zij een jaar later nog steeds moeite had met spreken. De andere gezinsvoogd heeft lange tijd fysiotherapie gehad om te herstellen. We hebben alle drie hulp gehad om dit te verwerken. De dochter van één van de gezinsvoogden moest uiteindelijk ook in therapie, omdat ook zij indirect schade heeft opgelopen (haar moeder gewond, de angst etc.). Het is zeer impactvol geweest. Mijn gedragswetenschapper heeft secundair trauma opgelopen door dit incident.

In de maanden erna werd duidelijk dat het OM mijn aangifte niet mee zou nemen, omdat ik fysiek niets ben aangedaan. Het contactverbod, recht op informatie en de melding op locatie kwamen daarmee te vervallen en gaven me veel angst. Dit omdat vader ons ook openlijk op Facebook noemde, ons bedreigde en dreigde ons thuis op te komen zoeken. Tijdens het strafproces werd continu mijn naam genoemd door het OM als getuige. Ouders waren ook toen intimiderend. Ik ben door de politie begeleid naar mijn auto. Vader is veroordeeld tot een taakstraf, behandeling en het betalen van 1000 euro aan beide gezinsvoogden. Dit werd gezien als extra zware straf omdat het hulpverleners betrof die slachtoffer waren. Ik heb me heel erg alleen en niet erkend gevoeld.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Een manager is direct naar de locatie gekomen en is meegegaan naar het politiebureau. Op mijn verzoek heb ik na een aantal dagen een gesprek gekregen met een traumabehandelaar, waarbij ik mijn verhaal kon doen. Een manager en gedragswetenschapper hebben een bijeenkomst georganiseerd voor mij en ons team, omdat het ons allen raakte. Ik ben even uitgevallen. Vanuit de hele organisatie ontving ik kaarten, bloemen en flessen wijn. Na drie maanden is PTSS vastgesteld en heeft mijn organisatie een EMDR-therapeut geregeld. Na twee sessies waren vrijwel alle klachten verdwenen. Deze week was het vijf jaar geleden en werd ik opeens weer getriggerd. Als ik er behoefte aan heb, kan ik weer naar een EMDR-therapeut.

VERHAAL 29 GEESTELIJK GEZONDHEIDSZORG

Ik heb een acute stresstoornis en daarna PTSS opgelopen door twee heftige agressie-incidenten op mijn werk. Eerst werd ik enorm hard in mijn borst geknepen door een cliënt en een paar dagen daarna greep een andere cliënt me naar mijn keel en probeerde me te verwurgen.

Hoe was de nazorg vanuit je werkgever

Goed. Er was direct oog voor mij, ik werd goed opgevangen, de dienstdoend arts was er meteen, het BedrijfsOpvangTeam werd snel ingeschakeld en toen het nodig bleek, kon ik snel bij een door het werk ingeschakelde therapeut terecht.

COLOFON

Uitgave FNV

Tekst FNV Zorg & Welzijn en medewerkers uit de sector

Vormgeving Studio FNV

Druk Repro FNV

Order 260930

September 2026, © FNV



