

Ministerie van VWS
Mevrouw drs. E.I. Schippers
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

| | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------------------|
| Betreft: Ambulancezorg | Referentie: BR-20120920 | Behandeld door: Betty van der Roest | Datum: 20 september 2012 |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------------------|

Geachte minister Schippers,

Tijdens het overleg op 23 mei jl. van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie zijn er vragen gesteld over de betrokkenheid van de ambulancesector bij het Actieplan Veilig Werken in de Zorg. Middels deze brief stel ik u graag op de hoogte van de context, onze aanpak om zorgverleners een veilige werkplek te bieden en te beschermen als ze te maken krijgen met agressie en geweld en onze betrokkenheid bij het Actieplan Veilig Werken in de Zorg.

De context

Vanaf 2006 voert de sector actief beleid ten aanzien van het voorkomen en het verminderen van agressie en geweld tegen ambulancehulpverleners. Een specifieke aanleiding was een agressie-incident dat plaats vond in zwembad De Miranda te Amsterdam. Vanaf 2008 registreert de sector landelijk het aantal incidenten en dit wordt jaarlijks gepubliceerd in het sectorrapport. In 2008 zijn er in totaal 122 incidenten geregistreerd, in 2009 145 incidenten, in 2010 171 incidenten en in 2011 289 incidenten. De toename in 2011 valt onder andere te verklaren uit het intensiveringstraject van Ambulancezorg Nederland rondom dit onderwerp in 2011. Dit traject heeft er toe geleid dat er binnen de Regionale Ambulance Voorzieningen meer aandacht wordt besteed aan het melden en registreren van incidenten en dit leidt tot een hoger aantal geregistreerde incidenten. Dit valt vooral op voor de regio Noord-Holland Noord. 113 van de 289 meldingen in 2011 zijn afkomstig uit deze regio. Ook de regio Haaglanden heeft een groot aandeel, hier zijn namelijk in 2011 62 incidenten gemeld. Voor beide regio's geldt dat er met name verbale agressie of verbaal geweld is geregistreerd. De afgelopen jaren zien wij dat ongeveer de helft van alle meldingen verbale agressie of verbaal geweld betreft. In circa dertig procent van de gevallen gaat het om fysieke agressie en geweld. Uit bovengenoemde cijfers blijkt dat aandacht voor het onderwerp belangrijk blijft.

Veerallee 68
Postbus 489
8000 AL Zwolle

Onze aanpak

Ten eerste staat de sector ambulancezorg positief tegenover de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) die in 2010 in werking zijn getreden. Maatregelen als het verzwaren van de strafmaat en het snelrecht zijn in het kader van het terugdringen van agressie en geweld uitermate belangrijk. Aan een consequente toepassing van deze maatregelen hechten wij belang. Regelmatig informeren wij onze leden over de mogelijkheden op dit terrein. De sector is daarnaast betrokken bij pilots om de samenwerking in de keten op dit terrein te intensiveren. Momenteel werkt de ambulancesector mee aan de evaluatie van de Eenduidige Landelijke Afspraken. Belangrijk knelpunt blijft echter wel de onmogelijkheid om werkelijk anoniem aangifte te doen. Hoewel bij de aangifte voor domicilie kan worden gekozen op het werkadres, worden persoonsgegevens van de hulpverlener in de aangifte en eventuele processtukken genoemd. Dit beïnvloedt de aangiftetereidheid negatief. De recente toezeggingen van minister Opstelten op dit terrein volgen wij dan ook met veel interesse.

Ten tweede participeert de ambulancesector vanaf 2006 in het rijksprogramma Veilige Publieke Taak (VPT). Met een plan van aanpak tegen agressie en geweld was de sector de afgelopen jaren één van de vijf kopgroepwerkgevers en had de sector een voorbeeldfunctie voor andere sectoren. Dit plan van aanpak behelsde onder andere een opleidingsprogramma voor de gehele sector. In dit kader hebben er in 2011 187 opleidingsdagen plaatsgevonden voor ambulancehulpverleners, meldkamercentralisten, leidinggevendenden en personeelsfunctionarissen.

Ten derde heeft de ambulancesector samen met de vakbonden afspraken gemaakt over agressie en geweld. In de sector-cao zijn vanaf 2011 voor het eerst dwingende afspraken rondom een invulling van het beleid ten aanzien van agressie en geweld tegen ambulancehulpverleners opgenomen. Daarnaast is agressie en geweld ook een van onderwerpen in de Arbocatalogus. De Regionale Ambulance Voorzieningen geven op regionaal niveau verdere invulling aan deze afspraken.

Naast onze betrokkenheid bij de ELA, het programma VPT en de sectorale afspraken met de vakbonden zijn er de afgelopen jaren nog een groot aantal andere maatregelen genomen door de sector op het terrein van agressie en geweld. Het betreft maatregelen op het terrein van preventie, preparatie, repressie en nazorg. Bij preventieve maatregelen moet u denken aan zaken als het stellen van normen, pilots met cameratoezicht, een publiekscampagne en het eenduidig registreren van incidenten voor het sectorrapport 'Ambulances-in-zicht'. Verder is protocollair vastgelegd dat bij een vermoeden van geweld of agressie de politie de situatie onderzoekt voordat de medewerkers hulp verlenen. In het kader van preparatie en repressie zijn er diverse handvatten ontwikkeld en vindt er regelmatig voorlichting plaats. Tevens beschikken ambulancehulpverleners over een noodknop op de portofoon, zodat de medewerkers in geval van acuut geweld snel de meldkamer kunnen alarmeren. Om goede nazorg te verlenen, wordt in eerste instantie collegiale opvang ingezet middels de Bedrijfs Opvang Teams. Iedere Regionale Ambulance Voorziening beschikt over een dergelijk team. Indien nodig wordt voorzien in professionele opvang. Voor het verhalen van schade wordt in onze sector waar nodig gebruik gemaakt van het expertisecentrum VPT, waar praktische ondersteuning wordt geboden.

Betrokkenheid bij het Actieplan Veilig Werken in de Zorg

Vanwege de vele activiteiten op het terrein van agressie en geweld vanaf 2006 hebben wij tot op heden niet actief geparticipeerd in het Actieplan Veilig Werken in de Zorg. Via deze weg laat ik u weten dat wij vanaf heden graag betrokken zijn bij het Actieplan in de vorm van deelname aan overleg en actieve betrokkenheid bij een aantal maatregelen omschreven in het actieplan.

Meer concreet betekent dit bijvoorbeeld als het gaat om het versterken van de implementatie van anti-agressiebeleid in de zorg (Ad I) om het vertalen van normen van VPT naar de eigen context en het uitwisselen van kennis en ervaringen. Op het terrein van de juridische aanpak van de veroorzaker van agressie (Ad II) werken wij op dit moment mee aan de landelijke evaluatie van de ELA. Verder is de sector betrokken bij de regionale ketenintensivering vanuit het programma VPT. Voorts blijven wij voorlichting verzorgen over het doen van aangifte, het melden van incidenten en andere ontwikkelingen op dit terrein met als doel het vergroten van de meldings- en aangiftebereidheid in de sector. Ten aanzien van de scholing van aankomende medewerkers (Ad III) is het van belang om te vermelden dat aankomende medewerkers verplicht zijn de initiële opleiding aan de Ambulance Academie te volgen. Bij de initiële opleidingen voor de ambulancesector is er nadrukkelijk aandacht voor menselijk gedrag binnen het zorgverleningsproces. Agressie en geweldsituaties worden nagebootst tijdens de diverse scenario's.

Aanvullend staan voor de komende periode nog andere activiteiten gepland. Waar mogelijk zoeken wij graag verbinding met het Actieplan Veilig Werken in de Zorg. Wat betreft de activiteiten gaat het enerzijds om aanscherping en verbreding van het huidige beleid. Specifiek gaat het dan om het actualiseren van de Arbocatalogus op het terrein van agressie en geweld en het stimuleren van de toepassing van de aangeboden instrumenten in de sector. Anderzijds wil de sector de komende periode graag extra inzetten op preventie door een landelijke publiekscampagne te lanceren om de bekendheid met de ambulancezorg te vergroten, een meer reëel verwachtingspatroon ten aanzien van ambulancezorg te creëren en het respect voor de zorgverleners te vergroten. Een recent imago-onderzoek – uitgevoerd door Newcom Research & Consultancy in opdracht van Ambulancezorg Nederland – concludeert dat de sector een goed imago heeft. Negen op de tien Nederlanders heeft een (zeer) positief beeld van ambulancezorg. Associaties die Nederlanders hebben bij ambulancezorg zijn: snelheid, spoed, belangrijk, levensreddend en medische hulp. Uit dit onderzoek blijkt echter ook dat het verhogen van het kennisniveau en het managen van de verwachtingen van de Nederlanders nog een belangrijk aandachtspunt is. De verwachtingen van Nederlanders zijn namelijk hoog, maar niet altijd juist. Zo verwacht 66 procent van de Nederlanders dat er altijd een ambulance komt als je 112 belt, 76 procent van de Nederlanders verwacht dat een ambulance altijd binnen 15 minuten aanwezig is en meer dan een derde van de mensen denkt dat een ambulance de patiënt altijd meeneemt. Onbegrip en irreële verwachtingen kunnen leiden tot emoties en ongewenst gedrag. Vier jaar geleden heeft Ambulancezorg Nederland al eens een publiekscampagne gelanceerd om agressie tegen hulpverleners te minderen en het respect voor ambulancezorgverleners te vergroten. De ervaringen met deze campagne waren toentertijd erg positief. Wij voorzien een landelijke publiekscampagne gedurende een periode van drie jaar en onderzoeken momenteel de haalbaarheid van dit plan. Aangezien een dergelijk project het draagvlak van de sector te boven gaat, treden wij graag in overleg met uw ministerie om eventuele subsidiemogelijkheden te bespreken.

Tot slot wil ik benadrukken dat wij alle activiteiten ten aanzien van het vergroten van het respect voor de zorgverlener ondersteunen en dat wij aandacht voor het voorkomen en terugdringen van agressie en geweld belangrijk vinden. Met de hierboven benoemde activiteiten blijven wij invulling geven aan het beleid op dit terrein binnen de ambulancesector.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



mr. N.J.A. Reumer
directeur Ambulancezorg Nederland